



**Memorandum N° 11.783**

**Antecedentes:** Decreto EX. N° N°2060 de fecha 31 de diciembre de 2019; Decreto EX N°513 de fecha 25 de abril de 2023; Decreto EX. N°842 de fecha 14 de junio de 2023; Decreto EX. N°883 de fecha 22 de junio de 2023; Acta de Apertura Municipal, Informe de Evaluación y Antecedentes de las Empresas Oferentes.

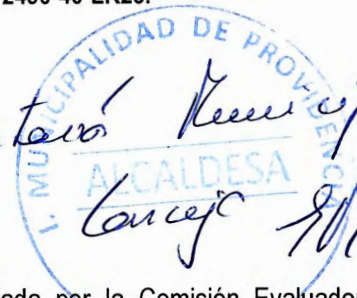
Materia: Remite Informe de Evaluación y proposición de adjudicación de la Licitación Pública "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE", ID 2490-40-LR23.

PROVIDENCIA, 27 de junio de 2023

DE: RODRIGO VARGAS QUIROZ  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

A: ALCALDESA

*A Secretario Municipal*  
*Concejo*  
*RM*



Mediante el presente adjunto remito a Ud., resultado de la evaluación realizada por la Comisión Evaluadora designada para la licitación pública denominada "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE", adquisición Mercado Público ID. 2490-40-LR23, para su incorporación en tabla y posterior Aprobación del Honorable Concejo Municipal.

Mediante Decreto EX N°513 de fecha 25 de abril de 2023, se aprueban las Bases Administrativas Especiales y Bases Técnicas para el llamado a licitación pública y se designa a la comisión evaluadora de las ofertas. A través del Decretos EX. N°842 de fecha 14 de junio 2023, se aprueban las aclaraciones y las respuestas a las consultas realizadas en el proceso, mediante N°883 de fecha 22 de junio 2023, se aprueba la modificación de la Comisión Evaluadora.

La apertura de la propuesta se llevó a cabo el día **06 de junio de 2023**, presentándose a esta licitación los siguientes oferentes:

N°	RUT	OFERENTE
1	76.428.421-6	C&J PRINTING LIMITADA
2	96.513.980-K	RICOH CHILE S.A. (*)
3	78.547.970-K	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA

(\*) RICOH CHILE S.A, RUT N°96.513.980-K, su oferta se declara INADMISIBLE, la Propuesta Técnica presentada no cumple con los solicitado en las bases técnicas Anexo N°3 Características Técnicas de los Equipos.

La comisión evaluadora, procedió a aplicar la pauta de evaluación, de acuerdo al punto N°3 de las bases administrativas especiales.

Los criterios y ponderaciones establecidos en el punto N°3 de las bases administrativas especiales, corresponden a:

N°	Criterios	Ponderación
1	OFERTA ECONÓMICA	89%
2	EXPERIENCIA DEL OFERENTE	10%
3	CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

El detalle de la evaluación y calificación para la oferta, con las ponderaciones asignadas a cada criterio de evaluación, se encuentra especificada en el Informe de la Comisión Evaluadora, el cual se adjunta para mayor conocimiento.



El resumen de la evaluación realizada es el siguiente:

Nº	Oferente	Oferta Económica (89%)	Experiencia del oferente (10%)	C.R.F. (1%)	Puntaje Total	Prioridad Adjudicación
1	C&J PRINTING LIMITADA	85,78	0,0	1	86,78	2
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	89,00	10,0	1	100,00	1

Conforme a los documentos, expedientes y antecedentes vistos y que conforman la Licitación Pública denominada "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCÁNERS Y PLOTTERS CON SOPORTE", publicada con ID: 2490-40-LR23 en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y de acuerdo a las bases que regularon el citado proceso, la Comisión Evaluadora, después de haber estudiado y analizado exhaustivamente dichos antecedentes, propone adjudicar, salvo mejor parecer, al siguiente oferente:

RAZÓN SOCIAL	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA				
RUT	78.547.970-K				
SERVICIO N°1: Implementación y Puesta en Marcha	UF 1.000 (impuesto incluido) Plazo: 64 días corridos (Importación= 45 días corridos y Puesta en Marcha= 19 días corridos)				
SERVICIO N°2: Arriendo de Equipos con Soporte Mensual	UF 17.183 (impuesto incluido) Plazo: 48 meses, una vez concluido el Servicio N°1.				
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	UF 18.183 Impuestos incluidos				
ARRIENDO MENSUAL DE EQUIPOS (aumentos de contrato)	TIPO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO MENSUAL NETO UF	IMPUESTO EN UF	VALOR TOTAL EN UF
	N	ESCÁNER ADF Y CAMA PLANA RED	2,58	0,49	3,07
	O	PLOTTER 24 pulgadas	1,33	0,25	1,58
LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS	Según oferta presentada en el Formulario N°5 "Listado de Precios Unitarios". Se dispondrá de un presupuesto de UF 7.652 impuestos incluidos a utilizar para servicios a precio unitarios, una vez iniciado el servicio N°2.				

Por último, se hace presente que se desempeñará como Inspector Municipal del Contrato (IMC) Williams Silva Villegas, [REDACTED] pertenecientes a la Dirección de Tecnología y Gestión Digital.

Saluda atentamente a Ud.,



RÓDRIGO VARGAS QUIROZ  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN(S)



V°B° Control



V°B° Jurídica



V°B° Administración Municipal

VMR/MEC

CP



V°B Alcaldesa

1437  
29/01/23



MRMQ/ENGE/cbo.-

**ACTA APERTURA PROPUESTA PUBLICA  
ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS**

PROPUESTA: "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESION ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE", ID 2490-40-LR23  
DECRETO ALCALDICIO EX. N° 513 DE 25 DE ABRIL DE 2023, MODIFICADO POR ACLARACIONES DE LA N° 1 A LA N° 7.-  
FECHA DE APERTURA: 6 DE JUNIO DE 2023.-  
PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

HORA APERTURA: 15:30 HORAS  
N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON   3   /

NOMBRE PROPONENTE Y RUT	INGRESO POR EL PORTAL	GARANTIA POR SERIEDAD OFERTA \$15.000.000 VIGENCIA MINIMA AL 30 DE OCTUBRE DE 2023, ENTREGADA EN:		IDENTIFICACION DEL PROPONENTE, ACEPTACION DE BASES Y DECLARACION DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO FORMULARIO N°1 NUEVO	UNION TEMPORAL DE PROVEEDORES, SI CORRESPONDE FORMULARIO N°1 NUEVO
		SECRETARIA MUNICIPAL	EL PORTAL (ELECTRONICA)		
1.- C & J PRINTING LIMITADA. RUT: 76.428.421-6	SI	SI	SI	SI	--
2.- RICOH CHILE S.A. RUT: 96.513.980-k	SI	SI	--	SI	--
3.- SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA. RUT: 78.547.970-k	SI	SI	SI	SI	--

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:



**CRISTIAN COLLADO OPAZO**  
DIRECTOR DE CONTROL




**MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA**  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL




**RODRIGO VARGAS QUIROZ**  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION (S)



MRMQ/ENGE/cbo.-

**ACTA APERTURA PROPUESTA PUBLICA  
ANTECEDENTES TECNICOS**

PROPUESTA: "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESION ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE", ID 2490-40-LR23  
DECRETO ALCALDICIO EX. N° 513 DE 25 DE ABRIL DE 2023, MODIFICADO POR ACLARACIONES DE LA N° 1 A LA N° 7.-  
FECHA DE APERTURA: 6 DE JUNIO DE 2023.-  
PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

HORA APERTURA: 15:30 HORAS

N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON 3 /


NOMBRE PROPONENTE	CUMPLE ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS QUE SE INDICAN	EXPERIENCIA DEL OFERENTE		PROPUESTA TECNICA FORMULARIO N° 3
		FORMULARIO N° 2	RESPALDOS	
1.- C & J PRINTING LIMITADA. RUT: 76.428.421-6	SI	SI	SI	SI
2.- RICOH CHILE S.A. RUT: 96.513.980-k	SI	SI	SI	SI
3.- SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA. RUT: 78.547.970-k	SI	SI	SI	SI

OBSERVACIONES:

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:



CRISTIAN COLLADO OPAIZ  
DIRECTOR DE CONTROL



MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL



RODRIGO VARGAS QUIROZ  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION (S)



MRMQ/ENGE/cbo.-

**ACTA APERTURA PROPUESTA PUBLICA  
OFERTA ECONOMICA**

PROPUESTA: "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESION ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE", ID 2490-40-LR23  
DECRETO ALCALDICIO EX. N° 513 DE 25 DE ABRIL DE 2023, MODIFICADO POR ACLARACIONES DE LA N° 1 A LA N° 7.-  
FECHA DE APERTURA: 6 DE JUNIO DE 2023.-  
PUBLICACION: PORTAL MERCADO PUBLICO

HORA APERTURA: 15:30 HORAS

N° DE PROPONENTES QUE SE PRESENTARON 3 /

NOMBRE PROPONENTE	CUMPLE ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS QUE SE INDICAN	CARTA OFERTA ECONOMICA FORMULARIO N° 4						LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS FORMULARIO N° 5 NUEVO
		SERVICIO N° 1 VALOR TOTAL IMPUESTO INCLUIDO UF	PLAZO IMPORTACION EQUIPOS	PLAZO PUESTA EN MARCHA	SERVICIO N° 2 VALOR TOTAL IMPUESTO INCLUIDO UF	VALOR TOTAL DEL CONTRATO IMPUESTO INCLUIDO UF	ARRIENDO MENSUAL DE EQUIPOS	
1.- C & J PRINTING LIMITADA. RUT: 76.428.421-6	SI	1.141,8 UF	60 días corridos	20 días corridos	17.605 UF	18.747,86 UF	TIPO N: 4,76 UF TIPO O: 2,50 UF	SI (*)
2.- RICOH CHILE S.A. RUT: 96.513.980-k	SI	438,59 UF	14 días corridos	65 días corridos	16.248,36 UF	16.686,95 UF	TIPO N: 0,75 UF TIPO O: 0,62 UF	SI
3.- SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA. RUT: 78.547.970-k	SI	1.000 UF	45 días corridos	19 días corridos	17.183 UF	18.182 UF	TIPO N: 3,07 UF TIPO O: 1,58 UF	SI (*)

**OBSERVACIONES:** (\*) Los oferentes C & J PRINTING LIMITADA. y SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA., adjuntan el Formulario N° 5 subido inicialmente al Portal Mercado Publico. Dicho Formulario fue modificado mediante la aclaración N° 3, contenida en el Memorandum 9.372 de fecha 19 de mayo de 2023, en la que se solicitaba subir su oferta de precios unitarios en el FORMULARIO N° 5 NUEVO.

FIRMAN EL ACTA EN SEÑAL DE CONFORMIDAD:



**CRISTIAN COLLADO ORAZO**  
DIRECTOR DE CONTROL



**MARIA RAQUEL DE LA MAZA QUIJADA**  
SECRETARIO ABOGADO MUNICIPAL



**RODRIGO VARGAS QUIROZ**  
SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACION (S)



## LICITACIÓN PÚBLICA

**“ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE”  
ID: 2490-40-LR23**

**INFORME DE EVALUACIÓN**

PROVIDENCIA, 27 de junio 2023.

Con esta fecha, se constituye la Comisión Evaluadora y ratifica el presente Informe de la licitación pública denominada **“ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE”, ID 2490-40-LR23.**

Mediante Decreto EX N°513 de fecha 25 de abril 2023 se aprueban las bases administrativas y técnicas para el Arriendo de Equipos de Impresión, Escáner y Plotters con Soporte, mediante propuesta para el llamado a licitación pública.

Se informa que, mediante Decreto EX. N°842 de fecha 14 de junio 2023, se aprueban las respuestas a las consultas de la licitación pública denominada **“ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE”, ID 2490-40-LR23.**

Que mediante Decreto EX N°883 de fecha 22 de junio de 2023, se modifica a un integrante de la Comisión de Evaluación.

**1. ACTO APERTURA ELECTRÓNICA**

La apertura electrónica de la propuesta se llevó a cabo el día 06 de junio de 2023, presentándose a esta licitación los siguientes oferentes:

**1.1 OFERENTES:**

N°	RUT	OFERENTE
1	76.428.421-6	C&J PRINTING LIMITADA
2	96.513.980-K	RICOH CHILE S.A.
3	78.547.970-K	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA

**1.2 REVISIÓN DE LOS ANTECEDENTES PUBLICADOS EN EL PORTAL:**

Los oferentes deben publicar en el medio electrónico [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), junto con su oferta económica, los formularios y documentos que se señalan en las respectivas Bases Administrativas y que se requieren para participar de la presente licitación. **En el Acto de Apertura se establece lo siguiente:**

N°	Nombre Oferente y/o empresa	Antecedentes Administrativos	Antecedentes Técnicos	Antecedentes Económicos	Admisibilidad
1	C&J PRINTING LIMITADA	Cumple	Cumple	Cumple	<b>ADMISIBLE</b>
2	RICOH CHILE S.A.	Cumple	Cumple	Cumple	<b>ADMISIBLE</b>
3	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	Cumple	Cumple	Cumple	<b>ADMISIBLE</b>

**2. COMISIÓN EVALUADORA**

La Comisión Evaluadora designada, se constituyó con el objeto de analizar, evaluar y resolver la presente Propuesta Pública, la cual está constituida por los siguientes funcionarios:

NOMBRE	UNIDAD
GONZALO ANDRES BECAR PEREZ	DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES
CARLOS ANDRES SANGUINETTI ACEVEDO	DIRECCIÓN DE OBRAS MUNICIPALES
BORIS RODOLFO TERREROS ANDRADE	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL





Formaron parte del proceso de evaluación de ofertas, los siguientes documentos y antecedentes:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Formularios y documentos anexos.
- Consultas y respuestas de licitación
- Acta de Apertura Municipal.
- Acta de Apertura Portal Mercado Público.
- Antecedentes presentados por los oferentes.
- Oferta económica de los oferentes.

## 2.1 REVISIÓN DE LAS OFERTAS ACEPTADAS EN EL ACTO DE APERTURA:

La Comisión Evaluadora, de acuerdo a lo establecido en el artículo N°3 de Bases Administrativas Generales, procede al examen de admisibilidad de las ofertas postulantes, para verificar el cumplimiento de todos los requisitos solicitados por Bases, concluyendo lo siguiente:

N°	Nombre Oferente	Revisión Antecedentes	Observación
1	SERVICIOS C&J PRINTING LIMITADA	<p>- Formulario N°2 Experiencia del Oferente, el proveedor NO declara experiencia.</p> <p>- Formulario N°3 "Propuesta Técnica": Cumple con los aspectos técnicos mínimos establecidos en las presentes bases, antecedentes curriculares tanto de la empresa y técnicos.</p> <p>De las Certificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distribuidor autorizado de la marca HP</li> <li>▪ Certificado de Equipamiento nuevo marca HP</li> <li>▪ Certificado de Suministros nuevos repuestos y tóner</li> </ul>	<p><b>ADMISIBLE</b>, pasa a la etapa de evaluación.</p>
2	RICOH CHILE S.A.	<p>- Formulario N°3 "Propuesta Técnica": En relación a su Propuesta Técnica, Anexo N°3 Características Técnicas de los Equipos, a los folletos técnicos adjuntos y a las siete preguntas realizadas al proveedor por foro inverso, con respecto a ciertas características técnicas de algunos modelos de máquinas impresoras y multifuncionales. Se establece lo siguiente:</p> <p>a) El tipo de tecnología solicitada por bases técnicas y ratificada en la etapa de preguntas y respuestas, según Decreto Alcaldicio EX N°842 del 2023, pregunta N°130, se especifica claramente que la tecnología de impresión solicitada es LÁSER.</p> <p>b) Que las respuestas entregadas por la empresa vía foro inverso, se contradice con sus manuales corporativos, en los cuales para los modelos tipo A, B y D los manuales corporativos señalan que dichas máquinas son tecnología de impresión LED.</p> <p>c) Que los modelos tipo A y D representan las siguientes cantidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo A = 103</li> <li>• Tipo D = 21</li> </ul> <p>Qué de un total de 272 nuevas máquinas, 124 corresponden a los tipos A y D equivalente a un 45,58 % del total del parque que no corresponderían a tecnología de impresión láser.</p> <p>Qué de acuerdo a estos aspectos, la propuesta de la empresa RICOH, se declara INADMISIBLE por no cumplir con lo solicitado en las bases técnicas Anexo N°3 Características Técnicas de los Equipos.</p> <p>En forma adicional, fue posible evidenciar además de lo anterior, los siguientes aspectos contemplados en las bases técnicas:</p> <p>Del tamaño o dimensiones del siguiente equipamiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Para los equipos tipo A y D las medidas propuesta por la</li> </ul>	<p><b>INADMISIBLE, NO</b> pasa a la etapa de evaluación.</p>



N°	Nombre Oferente	Revisión Antecedentes	Observación
		<p>empresa RICOH supera el tamaño solicitado por bases técnicas.</p> <p>De las Certificaciones Solicitadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>No fue posible evidenciar la acreditación del técnico propuesto, para cumplir con los conocimientos de las marcas multimarca propuesta por la empresa.</li> <li>La empresa acredita un certificado de manejo de residuos con la empresa RECICLA.</li> </ul>	
3	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	<p>- Formulario N°3 "Propuesta Técnica": Cumple con los aspectos técnicos mínimos establecidos en las presentes bases, antecedentes curriculares tanto de la empresa y técnicos, folletos de características técnicas de cada uno de los nuevos equipos, certifica el uso de insumos originales y además el procedimiento de manejo de residuos. Informa las características del Equipamiento/Vestuario de EPP que utilizarán los técnicos residentes. Se evidencia que los técnicos propuestos, en su curriculum se evidencia experiencia en el equipamiento propuesto por la empresa.</p> <p>- Certificaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Distribuidor autorizado de la marca HP</li> <li>Certificado de Equipamiento nuevo marca HP</li> <li>Certificado de Suministros nuevos repuestos y tóner</li> </ul>	<b>ADMISIBLE</b> , pasa a la etapa de evaluación.

### 3. CRITERIOS Y PONDERACIONES UTILIZADOS EN LA EVALUACIÓN DE LA OFERTA

La Comisión Evaluadora en función del estudio de los antecedentes presentados por los proponentes, realiza la evaluación de acuerdo a los criterios y parámetros establecidos en el artículo N°8 de las Bases Administrativas, los cuales se detallan a continuación:

CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																																		
1. OFERTA ECONÓMICA	89%	<p>1.1. <b>ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE (Servicio N°1 + Servicio N°2), (70%).</b> La evaluación de este criterio se realizará considerando las ofertas planteadas, impuestos incluidos, a través del Formulario N°4, en su ITEM III "Valor Total del Servicio", aplicando la siguiente fórmula</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <math display="block">\text{Puntaje 1.1} = \left( \frac{\text{Oferta Menor Valor}}{\text{Oferta a Evaluar}} * 100 \right) * 70\%</math> </div>																																		
		<p>1.2. <b>LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (30%).</b> Se evaluará para este ítem cada uno de los Insumos necesarios para cada máquina propuesta, haciendo la comparación entre cada uno de los tipos separados entre Blanco/Negro y las máquinas de color, de acuerdo a lo siguiente:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>TIPO</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>POND.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>IMPRESORA ESCRITORIO B/N PEQUEÑA</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>IMPRESORA ESCRITORIO B/N MEDIANA</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO COLOR</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO B/N PEQUEÑA</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>E</td> <td>MULTIFUNCIONAL B/N MEDIANA</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>F</td> <td>MULTIFUNCIONAL B/N A3</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>G</td> <td>MULTIFUNCIONAL COLOR A3</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>K</td> <td>IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>L</td> <td>MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 36 pulgadas</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>M</td> <td>MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 44 pulgadas</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>O</td> <td>PLOTTER 24 pulgadas</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table> <p>• <b>Máquinas Blanco y Negro (A, B, D, E, F y K):</b> Para las Maquinas Blanco y Negro se evaluará el promedio de los costos de: Tóner, Fusor y Drum (no se considerarán los Rodillos en la evaluación) de la columna N°5, "Costo Unitario UF", contenida en la Tabla del punto 2.1. "Equipos Blanco y Negro", del Formulario N°5. <b>Lo anterior</b>, por cada Tipo de Máquina y su respectiva ponderación (POND), según la siguiente fórmula:</p> <p style="text-align: center;"><b>FORMULA: (Menor "Valor promedio" / Valor promedio empresa evaluada) * POND</b></p>	TIPO	DESCRIPCIÓN	POND.	A	IMPRESORA ESCRITORIO B/N PEQUEÑA	10%	B	IMPRESORA ESCRITORIO B/N MEDIANA	5%	C	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO COLOR	15%	D	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO B/N PEQUEÑA	5%	E	MULTIFUNCIONAL B/N MEDIANA	5%	F	MULTIFUNCIONAL B/N A3	5%	G	MULTIFUNCIONAL COLOR A3	20%	K	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	5%	L	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 36 pulgadas	15%	M	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 44 pulgadas	10%	O
TIPO	DESCRIPCIÓN	POND.																																		
A	IMPRESORA ESCRITORIO B/N PEQUEÑA	10%																																		
B	IMPRESORA ESCRITORIO B/N MEDIANA	5%																																		
C	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO COLOR	15%																																		
D	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO B/N PEQUEÑA	5%																																		
E	MULTIFUNCIONAL B/N MEDIANA	5%																																		
F	MULTIFUNCIONAL B/N A3	5%																																		
G	MULTIFUNCIONAL COLOR A3	20%																																		
K	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	5%																																		
L	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 36 pulgadas	15%																																		
M	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 44 pulgadas	10%																																		
O	PLOTTER 24 pulgadas	5%																																		





		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Máquinas Color (C, G, L, M y O):</b> Al igual que para los equipos blanco y negro se deberá obtener un promedio de todos los insumos con excepción del Rodillo. Los datos se obtendrán de la Tabla contenida en el del punto 2.2. "Equipos Color" del Formulario N°5, columna (5), para el tóner Negro, Fusor y Drum, y columna (6), para los toner color. Una vez obtenido ese valor único (promedio), por cada tipo de máquina, se procederá a la aplicación de la siguiente formula, la cual además considera la ponderación (POND) asignada para cada equipo:  <b>FORMULA: (Menor "Valor promedio" / Valor promedio empresa evaluada) * POND</b>  <b>PUNTAJE FINAL LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS:</b> <b>((Sumatoria <math>\Sigma</math> de los puntajes obtenidos por todas las maquinas) * 100) * 30%</b> <b>TOTAL PUNTAJE 1. OFERTA ECONÓMICA:</b> <b>(PUNTAJE 1.1 + PUNTAJE 1.2) x 89%</b></li> </ul>														
<b>2. EXPERIENCIA OFERENTE</b>	<b>10%</b>	<p>Conforme a lo estipulado en el Punto N°2 letra B.1 de las presentes Bases Administrativas Especiales.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acredita debidamente 5 experiencias.</td> <td>100 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 4 experiencias.</td> <td>80 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 3 experiencias.</td> <td>60 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 2 experiencias.</td> <td>40 * 10%</td> </tr> <tr> <td>Acredita debidamente 1 experiencia.</td> <td>20 * 10%</td> </tr> <tr> <td>No declara o no acredita debidamente su experiencia.</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 10%	Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 10%	Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 10%	Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 10%	Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 10%	No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0
DETALLE	PUNTAJE															
Acredita debidamente 5 experiencias.	100 * 10%															
Acredita debidamente 4 experiencias.	80 * 10%															
Acredita debidamente 3 experiencias.	60 * 10%															
Acredita debidamente 2 experiencias.	40 * 10%															
Acredita debidamente 1 experiencia.	20 * 10%															
No declara o no acredita debidamente su experiencia.	0															
<b>3. CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES</b>	<b>1%</b>	<p>Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PTJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a></td> <td>100*1%</td> </tr> <tr> <td>Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.</td> <td>0 puntos</td> </tr> </tbody> </table>	DETALLE	PTJE	Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	100*1%	Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos								
DETALLE	PTJE															
Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales o solicitar aclaraciones o complementar los antecedentes vía foro inverso en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	100*1%															
Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos															
<b>PUNTAJE FINAL = Total Puntaje 1 + Total Puntaje 2 + Total Puntaje 3</b>																

## RESUMEN DE LA EVALUACIÓN

### 3.1 OFERTA ECONÓMICA (89%):

La evaluación se realizó en consideración a la oferta expresada por los oferentes en el Formulario N°3, generándose el siguiente resultado: (IVA incluido)

#### 3.1.1 ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE (Servicio N°1 + Servicio N°2) (70%)

N°	Oferente	Servicio N°1 (UF iva incluido)	Servicio N°2 (UF iva incluido)	Servicio 1 + Servicio 2	Puntaje 3.1.1 (70%)
1	C&J PRINTING LIMITADA	1.141,80 ✓	17.605,00 ✓	18.746,80	67,89 ✓
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	1.000,00 ✓	17.183,00 ✓	18.183,00	70,00 ✓

**3.1.2 LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (30%)**

N°	Oferente	Puntaje 3.1.2 (30%)
1	C&J PRINTING LIMITADA	28,49
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	30,00

**3.1.3 PUNTAJE OFERTA ECONÓMICA (89%)**

N°	Oferente	Puntaje (70%)	Puntaje (30%)	Puntaje (89%)
1	C&J PRINTING LIMITADA	67,89	28,49	85,78
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	70,00	30,00	89,00

**3.2 EXPERIENCIA DEL OFERENTE (10%):**

Según el punto B. Pauta de Evaluación, en Experiencia del Oferente, indica que "la evaluación de este criterio se realizará de acuerdo a la experiencia declarada en el formulario N°2 y debidamente acreditada".

N°	Oferente	Experiencias Acreditadas	Puntaje Obtenido	Puntaje Ponderado (10%)
1	C&J PRINTING LIMITADA	0	0	0
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	5	100	10

**3.3 CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES (1%):**

Este criterio mide el grado de cumplimiento por parte de los proponentes en la presentación de todos los documentos solicitados en la presente licitación, es decir, formulario N°1, formulario N°2, formulario N°3.

N°	Oferente	Cumple	Puntaje Obtenido	Puntaje Ponderado (1%)
1	C&J PRINTING LIMITADA	Cumple	100	1
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	Cumple	100	1

**4. RESULTADO FINAL APLICACIÓN PAUTA EVALUACIÓN**

N°	Oferente	Oferta Económica (89%)	Experiencia del oferente (10%)	C.R.F. (1%)	Puntaje Total	Prioridad Adjudicación
1	C&J PRINTING LIMITADA	85,78	0,0	1	86,78	2
2	SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA	89,00	10,0	1	100,00	1





**5. CONVENIENCIA DE ADJUDICAR**

Respecto de la conveniencia de adjudicar, el resultado final de la evaluación realizada arroja lo siguiente: El oferente **SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA**, obtiene el primer lugar de la evaluación final con un 100,00%, el que además entregó la oferta económica más conveniente para el Municipio.

**6. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**


Conforme a los documentos y antecedentes vistos y que conforman la licitación pública denominada “**ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCÁNERS Y PLOTTERS CON SOPORTE**” ID: 2490-40-LR23, la Comisión Evaluadora después de haber estudiado y analizado todos los antecedentes técnicos, administrativos y oferta económica presentados por los oferentes, propone adjudicar al siguiente oferente:

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA</b>
<b>RUT</b>	<b>78.547.970-K</b>
<b>VALOR TOTAL CONTRATO: SERVICIO 1 + SERVICIO 2</b>	<b>UF 18.183 Impuestos incluidos</b>
<b>PLAZOS: Servicio 1: Implementación y Puesta en Marcha</b>	<b>64 días corridos (Importación= 45 días corridos y Etapa de Implementación y Puesta en Marcha= 19 días corridos)</b>
<b>Servicio 2: Arriendo de Equipos con Soporte Mensual</b>	<b>48 meses (Una vez concluido el Servicio 1)</b>

Que es necesario dejar establecido, los siguientes tipos de equipamiento que se consideran para posibles aumentos de contrato:

<b>TIPO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>VALOR UNITARIO MENSUAL NETO UF</b>	<b>IMPUESTO EN UF</b>	<b>VALOR TOTAL EN UF</b>
N	ESCÁNER ADF Y CAMA PLANA RED	2,58	0,49	3,07
O	PLOTTER 24 pulgadas	1,33	0,25	1,58

En constancia, firman la Comisión Evaluadora:



**CARLOS SANGUINETTI ACEVEDO**  
Dirección de Obras Municipales



**GONZALO BECAR PEREZ**  
Dirección de Obras Municipales



**BORIS TERREROS ANDRADE**  
Dirección de Tecnología y Gestión Digital

Nota: Cabe señalar que cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora arriba firmantes declaran no tener conflicto de interés alguno en relación a los oferentes que participan del presente proceso licitatorio (Art. 37 Reglamento Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios).



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°1

**FORMULARIO N°1  
(ANEXO ECONÓMICO)**

LICITACIÓN	:	"ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE, ACEPTACIÓN DE BASES Y  
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO**

**A. IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE (solo para persona natural)**

NOMBRE	:	
R.U.T.	:	
DIRECCIÓN	:	
TELÉFONO	:	
E - MAIL	:	

**B. RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES (solo para persona jurídica)**

RAZON SOCIAL	:	Servicio y Soluciones Integrales SpA
RUT	:	78.547.970-K
DIRECCIÓN	:	Alferez Real 1154 - Providencia
TELÉFONO	:	228987400 / 77998541
E - MAIL	:	gbgragado@synergy.cl
FECHA Y NOTARIA DE LA ESCRITURA DE CONSTITUCIÓN	:	29 de julio de 1994 notaria de Viña del Mar de Eliana Gervasio Zamudio
SOCIOS (en caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades).	:	Inversiones REMA SpA Inversiones MARE SpA
ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	Renato Cerda Barros
NOMBRE DIRECTORES - En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima. - En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.	:	
REPRESENTANTE LEGAL	:	Renato Cerda Barros
RUT DEL REPRESENTANTE LEGAL	:	██████████
DURACIÓN	:	Indefinida





### C. ACEPTACIÓN DE BASES

Mediante el presente formulario declaro:

1. Conocer y aceptar en todas sus partes, las condiciones establecidas en las Bases Administrativas Generales, Bases Administrativas Especiales, Bases Técnicas, Anexos, Respuestas a las Consultas y las Aclaraciones (de haberlas), que rigieron la Propuesta.
2. Haber estudiado todos los antecedentes y verificado las Bases de la propuesta.
3. Estar conforme con las condiciones generales de la Propuesta, incluidas las observaciones y aclaraciones si las hubiere.

### D. DECLARACIÓN JURADA SIMPLE HABILIDAD PARA CONTRATAR CON EL ESTADO

Asimismo, a través del presente formulario declaro también:

1. **No haber sido condenado**, dentro de los dos años anteriores a la presentación de la oferta, por prácticas antisindicales, por infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal (infracciones señaladas en el inciso 1º, del artículo 4º de la Ley N°19.886, de Compras Públicas);
2. **No tener las inhabilidades** establecidas en el inciso 6º, del artículo 4º de la Ley N° 19.886, de Compras Públicas (relativas a las vinculaciones de parentesco) y;
3. **No estar la persona jurídica** oferente sujeta actualmente a la prohibición -temporal o perpetua- de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el N°2, de los artículos 8º y 10º de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas.

---

Renato Cerda Barros  
Representante Legal  
Servicios y Soluciones Integrales SpA

Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, cada uno de los integrantes de ésta deberá completar la sección A del presente formulario, firmarlo e ingresarlo al portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) como parte de sus anexos administrativos



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°2

**FORMULARIO N°2  
(ANEXO TÉCNICO)**

LICITACIÓN	:	"ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

NOMBRE DEL OFERENTE O RAZÓN SOCIAL: **Servicios y Soluciones Integrales SpA.**

El Proponente que suscribe, mediante el presente documento declara poseer la experiencia en **Servicios Arriendo de Impresoras, Multifuncionales, Plotters y Escáner con Soporte**, en contratos ya sea ejecutados o en ejecución, desde el año 2018 a la fecha), con un volumen de arriendo con soporte igual o superior a 50 equipos y/o usuarios. Dichas experiencias deberán, a lo menos, involucrar uno de los siguientes equipos:

N° 1	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN	Ilustre Municipalidad de La Florida		
	Persona de Contacto	Manuel Alejandro Henríquez Calfin	Cargo	Adm del Contrato
	Correo Electrónico	mhenriquez@laflorida.cl		Teléfono
				22505 40 47
	Tiempo de prestación del servicio	Desde	abr-20	Hasta
				Actualidad
	Magnitud del Contrato	N° equipos en arriendo por tipo		
Indicar cantidad de:	1.) Multifuncional			73
	2.) Plotters			2
	3.) Impresoras			14
	4.) Scanner			5
				94

N° 2	NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN	Ilustre Municipalidad de La Serena		
	Persona de Contacto	Carolina Rivera	Cargo	Adm del Contrato
	Correo Electrónico	carolina.rivera@laserena.cl		Teléfono
				512206599
	Tiempo de prestación del servicio	Desde	jun-21	Hasta
				ene-24
	Magnitud del Contrato	N° equipos en arriendo por tipo		
Indicar cantidad de:	1.) Multifuncional			82
	2.) Plotters			7
	3.) Impresoras			4
	4.) Scanner			1
				94





Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°2

N° 3	<b>NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN</b>	Subsecretaría para las Fuerzas Armadas			
	Persona de Contacto	Oscar Alejandro Cortes Parada	Cargo	Adm del Contrato	
	Correo Electrónico	ocortes@defensa.cl		Teléfono 232432290	
	Tiempo de prestación del servicio	Desde	ago-21	Hasta ago-23	
	Magnitud del Contrato	N° equipos en arriendo por tipo			
	Indicar cantidad de:	1.) Multifuncional			71
		2.) Plotters			
3.) Impresoras					
4.) Scanner				4	
			75		

N° 4	<b>NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN</b>	La Fach			
	Persona de Contacto	Diego Alcaíno	Cargo	Adm del Contrato	
	Correo Electrónico	diego.alcainoayala@fach.mil.cl		Teléfono 229764147	
	Tiempo de prestación del servicio	Desde	ago-20	Hasta ago-24	
	Magnitud del Contrato	N° equipos en arriendo por tipo			
	Indicar cantidad de:	1.) Multifuncional			115
		2.) Plotters			2
3.) Impresoras				11	
4.) Scanner					
			128		

N° 5	<b>NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN</b>	AFP Habitat			
	Persona de Contacto	Nelson Cabezas	Cargo	Adm del Contrato	
	Correo Electrónico	ncabezas@afphabitat.cl		Teléfono 56223782440	
	Tiempo de prestación del servicio	Desde	Jul-05	Hasta Jul-24	
	Magnitud del Contrato	N° equipos en arriendo por tipo			
	Indicar cantidad de:	1.) Multifuncional			150
		2.) Plotters			
3.) Impresoras				2	
4.) Scanner				2	
			154		



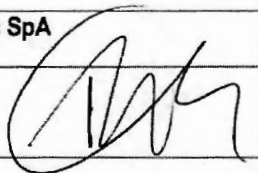
Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°2

N° 6	<b>NOMBRE EMPRESA/INSTITUCIÓN</b>	Ilustre Municipalidad de Puente Alto			
	Persona de Contacto	CAROLINA BENAVIDES SALINAS		Cargo	Adm del Contrato
	Correo Electrónico	cbenavides@mpuentealto.cl		Teléfono	228101918
	Tiempo de prestación del servicio	Desde	dic-20	Hasta	dic-23
	Magnitud del Contrato	N° equipos en arriendo por tipo			
	Indicar cantidad de:	1.) Multifuncional			30
		2.) Plotters			2
3.) Impresoras					
4.) Scanner					
				32	

- Se podrá replicar las veces que sea necesario el cuadro precedente, para acreditar la experiencia.
- Los oferentes que deseen participar y que no cuenten con la experiencia señalada, deberán indicarlo en Formulario N°2 de "Experiencia del Oferente" e ingresarlo de igual forma en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), firmado por el oferente o su Representante Legal.

**NOTA:** La Municipalidad sólo evaluará 5 experiencias a cada oferente, no obstante, el oferente tendrá la facultad de declarar y acreditar un máximo de 10 experiencias, las que revisará la comisión evaluadora hasta completar las 5 experiencias necesarias para obtener el máximo puntaje, en caso de acreditar más de 10 experiencias, la comisión evaluadora sólo revisará las 10 primeras.

<b>Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal</b>	Renato Cerda Barros Representante Legal
<b>Nombre del Oferente</b>	Servicios y Soluciones Integrales SpA
<b>Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado</b>	
<b>Fecha</b>	1 de junio de 2023





Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°3

**FORMULARIO N°3  
(ANEXO TECNICO)**

LICITACIÓN	:	"ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL


**PROPUESTA TÉCNICA**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	Servicios y Soluciones Integrales SpA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	78.547.970-K

Como parte de los antecedentes necesarios para la respectiva evaluación, el oferente deberá adjuntar la siguiente información en su propuesta técnica:

- Propuesta Técnica de la Empresa.
- Antecedentes curriculares de la Empresa
- Folletos con Características técnicas de los equipos ofertados (en idioma español en su totalidad).
- Uso de insumos originales.
- Procedimiento de manejo de residuos o suministros utilizados.
- Carta Gantt y Plan de Instalación y Puesta en Marcha (detallando claramente cada actividad, cantidad de técnicos para la etapa de implementación y las instalaciones de equipos por día).
- Características del Equipamiento/Vestuario (EPP) que utilizará los técnicos de soporte dispuestos en el municipio.

Declaro que cuento con la logística y provisión de mayoristas para cumplir con la entrega de los equipos descritos según Anexo N°1.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Renato Cerda Barros
Nombre del oferente	Servicios y Soluciones Integrales SpA
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	1 de junio de 2023



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°4

**FORMULARIO N°4  
(ANEXO ECONÓMICO)**

<b>LICITACIÓN</b>	: "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE"
<b>FINANCIAMIENTO</b>	: PRESUPUESTO MUNICIPAL

**OFERTA ECONÓMICA**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	Servicios y Soluciones Integrales SpA
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	78.547.970-K

Nuestra oferta para el servicio denominado servicio de "ARRIENDO DE IMPRESORAS, MULTIFUNCIONALES, PLOTTERS Y ESCANERS CON SOPORTE", es la siguiente:

**I. Servicio 1: Implementación y Puesta en Marcha (por única vez)**

<p>Periodo que comprende las actividades de: instalación, configuración, parametrización y pruebas con los usuarios de la totalidad de equipos y/o máquinas del servicio de arriendo, inventario inicial, la habilitación y funcionamiento del software de administración, la capacitación inicial a todos los funcionarios de la municipalidad. La totalidad de las máquinas y sus modelos se encuentran detallados en Anexo N°1.</p>	
<b>VALOR TOTAL NETO "IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA" (A)</b>	<b>UF 840</b>
<b>Afecto Impuesto: _____ %</b>	<b>UF 160</b>
<b>VALORE TOTAL IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA</b> (Cuyo valor no podrá ser mayor a 1.142,40 UF, impuesto incluido)	<b>UF 1.000</b>
<p><b>Indicar Plazos de:</b></p> <p>Importación de Equipos 45 días corridos;</p> <p>Etapa de Implementación y Puesta en Marcha 19 días corridos.</p>	

**II. Servicio 2: Arriendo de Equipos con Soporte Mensual:**

Lo conformará el arriendo de la totalidad del parque de equipos detallado en Anexo N°1.

- Softwares para la instalación y funcionamiento de los equipos y/o licencias necesarias para softwares de solución de impresión,
- Garantías,
- Mantenciones correctivas y preventivas,
- Capacitaciones.
- Informes mensuales sobre el comportamiento y consumo del parque de equipos instalado.





Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°4

TIPO	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO MENSUAL NETO UF	VALOR TOTAL MENSUAL NETO UF
A	IMPRESORA ESCRITORIO B/N PEQUEÑA (11 equipos deben considerarse con segunda bandeja Cassette)	103	0,37	38,32
B	IMPRESORA ESCRITORIO B/N MEDIANA	14	0,85	11,9
C	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO COLOR	4	1,82	7,3
D	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO B/N PEQUEÑA	21	0,87	18,3
E	MULTIFUNCIONAL B/N MEDIANA	78	1,07	83,1
F	MULTIFUNCIONAL B/N A3	3	4,23	12,7
G	MULTIFUNCIONAL COLOR A3	2	5,98	12,0
H	Escáner Cama Plana	6	0,22	1,3
I	Escáner ADF USB PEQUEÑO	4	0,54	2,2
J	Escáner ADF y cama plana USB y red	22	0,68	15,0
K	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO	11	0,89	9,8
L	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 36 pulgadas	1	12,50	12,5
M	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 44 pulgadas	2	17,40	34,8
*	Técnico In Situ	1	41,61	41,6
<b>SUB TOTAL NETO MENSUAL UF</b>				<b>300,82</b>
<b>VALOR TOTAL NETO SERVICIO N°2 (B)</b>				<b>14.439</b> (sub valor neto mensual * 48 meses)
<b>IMPUESTO</b>				<b>2.743</b>
<b>VALOR TOTAL SERVICIO N°2</b>				<b>17.183</b>

\*NOTA: El técnico In Situ se encargará de atender al recinto de Pedro de Valdivia 963 e instalaciones más cercanas, quedando a responsabilidad de la empresa disponer del recurso humano/técnico y movilización para la atención del resto de las unidades Municipales, debiendo cumplir los mismos SLA, ver Anexo N°2.

**III. VALOR TOTAL DEL CONTRATO**

	A + B
VALOR TOTAL NETO DEL SERVICIO (Servicio N°1+ Servicio N°2) <i>Nota: Valor a ofertar en portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a></i>	UF 15.279
IMPUESTO	UF 2.903
VALOR TOTAL DEL SERVICIO (servicio N°1+ servicio N°2) <i>(Impuesto Incluido)</i>	UF 18.182



Providencia

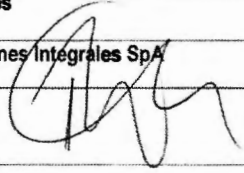
MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°4

**IV. Arriendo Mensual de Equipos (aumentos de contrato)**

TIPO	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO MENSUAL NETO UF	IMPUESTO EN UF	VALOR TOTAL EN UF
N	Escáner ADF y cama plana Red	2,58	0,49	3,07
O	PLOTTER 24 pulgadas	1,33	0,25	1,58

Nota: El oferente deberá ofertar el equipamiento de los Tipos N y O, para posibles aumentos de contratos. Una vez generado el aumento de contrato por estos equipos, pasaran a ser parte del servicio N°2.

- Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en los documentos: Bases Administrativas, Bases Técnicas, Aclaraciones y Respuestas a Consultas entregadas por la Municipalidad de Providencia.
- Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irroque la prestación del servicio, insumos, gastos generales y utilidades.

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Renato Cerda Barros
Nombre del Oferente	Servicios y Soluciones Integrales SpA
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	1 de Junio de 2023



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°5

**FORMULARIO N°5**  
**(ANEXO ECONÓMICO)**

LICITACIÓN	: "ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE"
FINANCIAMIENTO	: PRESUPUESTO MUNICIPAL

LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	Servicios y Soluciones Integrales SpA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	78.547.970-K

Nuestra oferta para el servicio de "ARRIENDO DE IMPRESORAS, MULTIFUNCIONALES, PLOTTERS Y ESCANNER CON SOPORTE", es la siguiente:

1) Servicio de Soporte Eventual

Detalle	PLAZO DE CONTRATACIÓN	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO EN UF	VALOR TOTAL EN UF
<b>Técnico de Soporte</b>	½ Jornada día hábil (mañana de 08:30 a 13:00 o tarde de 13:00 a 17:30)	1,71	0,33	2,04
	1 Jornada día hábil (de 08:30 a 17:30)	2,86	0,54	3,40
	½ Jornada día feriado o festivo (mañana de 08:30 a 13:00 o tarde de 13:00 a 17:30)	3,43	0,65	4,08
	1 Jornada día Feriado o festivo (de 08:30 a 17:30)	5,71	1,09	6,80
<b>Técnico de Mantenión</b>	½ Jornada día hábil (mañana de 08:30 a 13:00 o tarde de 13:00 a 17:30)	1,00	0,19	1,19
	1 Jornada día hábil (de 08:30 a 17:30)	2,00	0,38	2,38
	½ Jornada día feriado o festivo (mañana de 08:30 a 13:00 o tarde de 13:00 a 17:30)	2,40	0,46	2,86
	1 Jornada día Feriado o festivo (de 08:30 a 17:30)	4,00	0,76	4,76
<b>Profesional Desarrollador</b>	Valor Hora/Hombre desarrollador, en jornada de 08:30 a 17:30	1,34	0,25	1,59
<b>Licenciamiento Accounting para equipos multifuncionales (*)</b>	Valor mensual por 5 licencias	0,78	0,15	0,93
	Valor mensual por 50 licencias	0,63	0,12	0,75
	Valor mensual por 100 licencias	0,50	0,10	0,60
	Valor mensual por licencia adicional	0,78	0,15	0,93





Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°5

(\*) Este licenciamiento debe permitir:

- Contabilizar impresiones y copias realizadas en cada equipo.
- Elaborar informes mensuales de impresiones y copias por usuarios y centro de costos.
- Permitir agregar contraseña o PIN y/o autenticación por usuario.
- Debe permitir la impresión en cualquier equipo de la red y mantener el registro de quien está imprimiendo.
- Debe permitir dar permisos a usuarios que pueden imprimir en color.
- Debe permitir servicio instalación a través de Active Directory.

**2) INSUMOS:**

**2.1.- Equipos Blanco y Negro:**

INSUMO POR TIPO DE EQUIPO	INSUMO	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO	VALOR TOTAL EN UF	RENDIMIENTO O Tóner / Fusor / Drum	COSTO UNITARIO UF
(Insumos de Máximo Rendimiento)			EN UF		(Cantidad de Hojas (*))	Columna 3 / columna 4
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tipo A (Negro)	Tóner	3,21	0,61	3,82	15.000	0,00025
	Fusor	N/A				
	Rodillo(**)	0,33	0,06	0,39		0,39
	DRUM	1,67	0,32	1,98	30.000	0,00007
Tipo B (Negro)	Tóner	4,99	0,95	5,93	23.000	0,00026
	Fusor	12,22	2,32	14,55	150.000	0,00010
	Rodillo(**)	0,40	0,08	0,47		0,47
	DRUM	N/A				
Tipo D (Negro)	Tóner	4,31	0,82	5,13	11.500	0,00045
	Fusor	N/A				
	Rodillo(**)	0,46	0,09	0,55		0,55
	DRUM	N/A				
Tipo E (Negro)	Tóner	4,99	0,95	5,93	23.000	0,00026
	Fusor	12,22	2,32	14,55	150.000	0,00010
	Rodillo(**)	1,32	0,25	1,57		1,57
	DRUM	N/A				
Tipo F (Negro)	Tóner	6,42	1,22	7,64	60.000	0,00013
	Fusor	23,37	4,44	27,82	600.000	0,00005
	Rodillo(**)	1,98	0,38	2,35		2,35
	DRUM	17,15	3,26	20,41	600.000	0,00003

(\*) Según indique fabricante (adjuntar características).

(\*\*) Se repite valor de columna (3) en columna (5)

INSUMO POR TIPO DE EQUIPO	INSUMO	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO	VALOR TOTAL EN UF	RENDIMIENTO O DE TONER	((Columna (1) / Columna (4)) / 1.000.000) (*)
(Insumos de Máximo Rendimiento)			EN UF		(Cantidad de Hojas (**))	(5)
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Tipo K (Negro)	Cinta/ Tóner	0,26	0,05	0,31	2.143	0,0069

(\*) Según indique fabricante (adjuntar características).



Providencia

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°5

2.2.- Equipos Color:

INSUMO POR TIPO DE EQUIPO	DESGLOSE COLORES DE LOS INSUMOS	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO EN UF	VALOR TOTAL EN UF	RENDIMIENTO DE TONER (Cantidad de Hojas (*)	COSTO UNITARIO HOJA B/N	COSTO UNITARIO HOJA COLOR
		(1)	(2)	(3)	(4)	Columna 3 / columna 4 UF (***)	Columna 3 / columna 4 UF (***)
(Insumos de Alto Rendimiento)		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tipo C	Negro	3,4	0,7	4,1	15000	0,00027	--
	Cyan	5,5	1,1	6,6	12.200	--	0,0005
	Yellow	5,5	1,1	6,6	12.200	--	0,0005
	Magenta	5,5	1,1	6,6	12.200	--	0,0005
	Fusor	9,2	1,7	10,9	150.000	--	0,0001
	Rodillo(**)	0,7	0,1	0,8	--	--	0,8
	DRUM	N/A					
Tipo G	Negro	2,9	0,6	3,5	50.000	0,00007	--
	Cyan	11,4	2,2	13,5	45.000	--	0,0003
	Yellow	11,4	2,2	13,5	45.000	--	0,0003
	Magenta	11,4	2,2	13,5	45.000	--	0,0003
	Fusor(**)	23,4	4,4	27,8	600.000	--	0,000046
	Rodillo	1,3	0,3	1,6	--	--	--
	DRUM	4,1	0,8	4,9	240.000	--	0,000020
Tipo L 36"	Negro	11,8	2,3	14,1	300	0,04699	--
	Cyan	10,9	2,1	13,0	300	--	0,04337
	Yellow	10,9	2,1	13,0	300	--	0,04337
	Magenta	10,9	2,1	13,0	300	--	0,04337
	Color 5	7,0	1,3	8,3	300	--	0,02780
	Color 6	7,0	1,3	8,3	300	--	0,02780
	Cabezal de Impresión(**)	4,84	0,9	5,8	--	--	5,8
Tipo M 44"	Negro	9,11	1,7	10,8	300	0,03614	--
	Cyan	9,11	1,7	10,8	300	--	0,03614
	Yellow	9,11	1,7	10,8	300	--	0,03614
	Magenta	9,11	1,7	10,8	300	--	0,03614
	Color 5	7,01	1,3	8,3	300	--	0,02780
	Color 6	7,01	1,3	8,3	300	--	0,02780
	Cabezal de Impresión(**)	4,84	0,9	5,8	--	--	5,8
Tipo O	Negro	2,26	0,4	2,7	80	0,03361	--
	Cyan	1,15	0,2	1,4	29	--	0,04730
	Yellow	1,15	0,2	1,4	29	--	0,04730
	Magenta	1,15	0,2	1,4	29	--	0,04730
	Color 5	N/A				--	--
	Color 6	N/A				--	--
	Cabezal de Impresión(**)	9,68	1,8	12	--	--	12

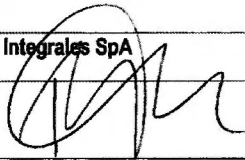
(\*) Según indique fabricante (adjuntar características).

(\*\*) Se repite valor de columna (3) en columna (5)

(\*\*\*) El costo unitario hoja debe considerar el % de cobertura indicado por el fabricante



Providencia

Nombre Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Legal	Renato Cerda Barros
Nombre del oferente	Servicios y Soluciones Integrales SpA
Firma Persona Natural o del Apoderado de la unión temporal de proveedores o del Representante Debidamente Autorizado	
Fecha	1 de Junio de 2023





## **Propuesta Técnica**

# **“Servicio de Arriendo de Impresoras, multifuncionales, Plotters y Escáner con Soporte” para la Ilustre Municipalidad de Providencia (IMP)**

### **SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES LIMITADA**

#### **Grupo SYNERGY**

Alferez Real 1154,  
Providencia, Santiago

#### **María Gabriela Bragado**

Gerente de Cuentas Mayores  
[gbragado@synergy.cl](mailto:gbragado@synergy.cl)





Santiago 1 de Junio de 2023

Señores

IMP

Presente

De mi consideración:

Junto con agradecer la alternativa de participar en el proceso de Licitación Pública N° 2490-40-LR23 **“Arriendo de Equipos de Impresión , Escaners y Plotter con Soporte”**, viene a presentar su Propuesta Técnica y Económica.

Esperamos que nuestra propuesta satisfaga los requerimientos actuales y futuros de La IMP.

Atentamente,

**Maria Gabriela Bragado**

Gerente Cuentas Mayores

Grupo SYNERGY

## 1 Tabla de contenido

1	Tabla de contenido.....	3
2	Presentación .....	6
3	Requerimientos de Servicio .....	8
3.1	Sucursales de IMP .....	10
4	Propuesta Técnica Synergy .....	12
4.1	Equipamiento Tecnológico .....	12
4.2	Distribución Equipos por Ubicación .....	13
4.3	Resumen de las Características Técnicas por Modelo .....	14
5	Servicio 1 de Implementación y Puesta en marcha .....	24
5.1	Despliegue de Instalación .....	25
5.2	Procesos Claves en la Implementación.....	25
5.2.1	Proceso de Instalación.....	26
5.2.2	Cobertura Horaria de la Instalación .....	29
5.2.3	Plazo xx .....	29
5.2.4	Entrenamiento.....	29
5.2.5	Gantt IMP .....	32
6	Servicio 2 Servicio Synergy Mensual.....	33
6.1	Generalidades. ....	33
6.2	Synergy Servicio Llave en Mano.....	34
6.3	Modelo Operacional de Servicio.....	34
6.3.1	Continuidad Operativa .....	35
6.3.2	Solicitud de Servicio Técnico .....	36
6.3.3	Encuesta Satisfacción del cliente.....	37





6.3.4	Flujo Atención Correctiva .....	39
6.3.5	Protocolo Contingencia Ticket .....	40
6.3.6	Equipos y suministros de Backup .....	41
6.3.7	Mantenciones Preventivas .....	41
6.3.8	Técnico Residente .....	42
6.4	Solicitud Servicios de Soporte Eventual.....	44
7	Servicio 3 Variable Mensual.....	45
7.1	Plataforma para reposición proactiva de suministro .....	45
7.2	Proceso Solicitud de Suministro (TR).....	46
7.3	Procedimiento de cambio de suministro.....	47
8	Responsabilidad con el Medio Ambiente .....	49
8.1	Logística inversa de suministros .....	49
9	Plataforma de Monitoreo .....	50
10	Proceso de Facturación.....	52
10.1	Protocolo de Escalamiento de Facturación .....	53
11	Reportes y KPI del Servicio.....	54
12	Porque elegir HP?.....	55
13	HP Smart Device Services Manager .....	57
14	Certificados de la maca HP –.....	58
14.1	Equipamiento 100% Nuevo .....	58
14.2	Toner Original .....	59
14.3	Distribuidor Autorizado .....	60
15	Governance.....	61
15.1	Escalamientos Ejecutivos.....	62
15.2	Escalamientos (a nivel de gestión).....	63



16	Grupo SYNERGY Curriculum.....	64
16.1	Quiénes somos.....	64
16.2	Qué hacemos .....	64
16.3	Alianzas con Proveedores .....	65
16.4	Nuestros Principales Clientes Globales.....	65
16.5	Antecedentes Grupo SYNERGY .....	66
17	Software de Accounting Papercut (opcional) .....	67
18	Procesos (opcional) .....	69
19	Anexo 1 : Puntos relevantes a considerar servicio de Arriendo de equipos con Soporte. ....	72
19.1	Servicio para la IMP: .....	74
19.2	Servicio 1: Implementación y Puesta en Marcha:.....	74
19.2.2	Servicio 2: Soporte Mensual:.....	74



## 2 Presentación

El presente documento ha sido preparado por Servicio y Soluciones Integrales (Synergy), en respuesta al llamado de Licitación Pública N° 2490-40-LR23 "Arriendo de Equipos de Impresión, escáners y plotters con soporte" para la IMP.

El Grupo SYNERGY nace en el año 1994 y desde sus inicios ha estado presente en el mercado nacional, con más de 22 años de experiencia, y especializado en Servicios de Outsourcing de Impresión, con más de 450 clientes activos, que representan un parque administrado de más de 2.500 equipos a lo largo de Chile, y más de 10 millones de páginas impresas al mes. Nuestra propuesta de valor se sustenta en la vocación de servicio, la cual sostiene su fundamento en una estructura sólida en cada una de las áreas de la empresa y responde a niveles de servicio estandarizados a nivel nacional.

En la solución propuesta, Synergy busca responder a las preocupaciones actuales establecidas por La IMP a través de una solución de servicio integral de su entorno de impresión que incluye la renovación de su parque completo en arriendo, por equipos nuevos, mantenimiento de su parque propio, la incorporación de una plataforma de administración del parque que permite entre otros el monitoreo y gestión de las incidencias técnicas y pro actividad en la gestión de suministros de sus dispositivos de impresión, la optimización constante del entorno, el soporte de mesa de ayuda y la visualización de información relevante de manera oportuna.

El modelo que estamos ofreciendo se ajusta a lo solicitado en sus respectivas bases Técnicas y económicas.

Esperamos nuestra propuesta sea de su total satisfacción.





## **OBJETIVOS a alcanzar por la IMP**

### **Disponer de Único Proveedor.**

La IMP requiere de un único proveedor que sea capaz de entregar un servicio de llave en mano, para administrar el parque de impresión que el oferente presente y le de mantención a sus equipos propios.

### **Asegurar continuidad operativa.**

Contar con un entorno de impresión y capas de servicio asociadas que garanticen la continuidad operativa, de manera tal que siempre exista la disponibilidad de impresión, en especial en sus áreas más sensibles del servicio como atención al público

### **Control del “correcto uso” de sus Suministros.**

La IMP necesita poder controlar la cantidad de suministros que consume mensualmente y disponer de una herramienta que le permita saber el nivel de desperdicio del tóner retirado, para lograr hacer asegurar que hace un uso eficiente del mismo

### **Medir y Controlar las impresiones realizadas.**

Existe la necesidad de entender de una manera clara, oportuna y precisa, qué cantidad de documentos son impresos por los distintos equipos y formatos, eso se debe realizar con software que entregue los reportes necesarios para cubrir esta demanda.

### **Contar con Calidad de Equipos y suministros**

Los equipos propuestos deben cumplir con las características mínimas solicitadas por base y ser nuevos. Los suministros utilizados durante toda la vigencia deben ser originales.

### **Contar con Servicio eficiente**

Se necesita disponer en forma clara y permanente de informes de gestión KPI/SLA, que permitan tomar acciones claras en beneficio de una mejora continua de los servicios requeridos.

### **Contar hs desarrollo para Procesos**

En la medida que IMP avance con el levantamiento de sus procesos, para cumplir con la Ley 21.180, necesita rrhh de desarrollo que puedan traducir el proceso manual en proceso digital, que será medible, automatizado, más productivo y eficiente.



### 3 Requerimientos de Servicio

En base a la información entregada, podemos determinar que los principales requerimientos definidos por La IMP son los siguientes:

Contratar un Servicio integral de Impresión con Soporte, según los siguientes puntos que deben estar cubiertos:

- Arriendo de 271 máquinas multifuncionales, impresoras, escáner y multifuncional plotter.
- Cumplimiento de niveles de servicio SLA.
- 1 técnico residente.
- Software de Monitoreo Administración.
- Suministros originales para todas las máquinas ofertadas.
- Una mantención preventiva al año a coordinar con IMP
- Software de accounting (opcional)
- Desarrollo de Procesos (opcional)

Abastecer de 271 equipos de impresión que cumpla las características mínimas solicitadas por base diferenciadas por los tipos de equipos que se indican a continuación y se detallan más adelante.

#### Equipos en Arriendo

- 103 Impresora Escritorio B/N
- 14 Impresora Escritorio B/N Mediana
- 5 Multifuncional Escritorio Color
- 21 Multifuncional de Escritorio B/N Pequeña
- 78 Multifuncional B/N Mediana
- 3 Multifuncional B/N con A3
- 2 Multifuncional Color A3
- 6 Escáner cama plana
- 4 Escáner ADF USB pequeño
- 22 Multifuncional de Escritorio B/N
- 10 Impresora Matriz de Punto
- 1 Multifuncional de Planos 36 pulgadas
- 2 Multifuncional de Planos 44 pulgadas
- 0 Escáner ADF y cama plana red
- 0 Plotter 24 pulgadas

Las impresoras y multifuncionales deben ser láser y mono marca  
Los plotters, matriz de punto y escáner pueden ser multimarca

Mantenimiento a sus equipos propios que se detallan a continuación (no incluye suministros, partes y piezas), solo soporte de primer nivel y mantenciones preventivas.



**Equipos propiedad de IM de Providencia (145)**

- 12 x Inyección de Tinta
- 46 x Láser Blanco y Negro
- 8 x Láser color
- 2 x Matriz de Punto
- 31 x Térmica EPSON
- 7 x Térmicas (ZEBRA)
- 8 x Multifuncional
- 6 x Scanner Cama Plana
- 23 x Escáner ADF
- 2 x Plotter 24"

- Niveles de SLA de atención Técnica y Logística
- Los equipos deben estar operativos durante los 48 meses del contrato.
- Suministros y repuestos originales.
- Atención Servicio L – J. 8:30 a 17:30 y los viernes desde las 8:30 a 16:30 hrs
- Mantener stock permanente de suministros
- Stock mínimo de Equipos back up y suministros de backup
- Mantenciones preventivas 1 al año de equipos nuevos.
- Mantenciones preventivas de equipos propiedad de la IMP.
- Mantener control permanente de equipos operativos en servicio
- Técnico Residente en Edificio Principal
- Control detallado de los suministros solicitados mensualmente
- Información del nivel de desperdicio que tuvo el suministro retirado
- Acceso a Software de control gestión y reportaría para entrega de informes mensuales
- Governance del proyecto para cautelar la mejora continua



## Distribucion de Equipos

Se setalla por cada área , los equipos que se van a requerir

Tipo	Características del Equipo	Secretaría Municipal	Atención al contribuyente	Administración Municipal	Control	Primer Juzgado	Segundo Juzgado	Tercer Juzgado	Obras	DIDECO	DAF	Barrios y Patrimonios	Gabinete de Alcaldía	Alcaldía	Comunicaciones	SECPA	Emergencias Comunales	DADM	Jurídica	Fiscalización	Tránsito	Infraestructura	Personas	Desarrollo Económico Local	Tecnología y Gestión Digital	TOTALES
A	IMPRESORA ESCRITORIO SIN PEQUEÑA (1) equipos <i>señal considerarse con segunda banda Caselle</i>					17	18	19	7	15	10	3	2	1		1	1	2			1	2	4			103
B	IMPRESORA ESCRITORIO SIN MEDIANA		1			2	1	2	1		1									1	4		1			14
C	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO COLOR	2										2														4
D	MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO SIN PEQUEÑA									2	6	6					1		2		4					21
E	MULTIFUNCIONAL SIN MEDIANA	3	3	2	1	2	2	2	2	18	4	4	2	1	2	5	1	5	1	4	3	2	4	4	1	78
F	MULTIFUNCIONAL SIN A3								2							1										3
G	MULTIFUNCIONAL COLOR A3																							2		2
H	Escáner Carta Plano																					6				6
I	Escáner ADF USB PEQUEÑO	4																								4
J	Escáner ADF y copia plana USB y red	2	1			1	1	1	3	1	2							2			4	1	3			22
K	IMPRESORA MATRIZ DE PUNTO									1	3					1		3				1	1		1	11
L	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 36 pulgadas								1																	1
M	MULTIFUNCIONAL DE PLANOS 44 pulgadas															1										2
<b>TOTALES</b>		<b>11</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>271</b>

La Municipalidad cuenta con una Mesa de Servicio de Atención a Usuarios en la cual se ingresan y gestionan los requerimientos. El TR tiene acceso a dicha plataforma y gestiona el servicio que correspondan al de impresión, es quien coloca el requerimiento en nuestra plataforma y dará el soporte de primer nivel.

### 3.1 Sucursales de IMP

N°	Nombre Dependencia Municipal (Sucursal)	Dirección
1	Primer Juzgado	La Concepción N°46 (2do. Piso)
2	Segundo Juzgado	La Concepción N°46 (2do. Piso)
3	Tercer Juzgado	La Concepción N°46 (2do. Piso)
4	Biblioteca Municipal	Providencia N° 1590
5	Café Literario Sta. Isabel	Santa Isabel N° 1240
6	Centro Desarrollo Social Alicia Cañas	Avenida Italia N° 1182
7	Centro Desarrollo Social Los Misioneros	Los Misioneros N° 2166
8	Bodega Construcción Alférez Real	Alférez Real N° 966
9	Centro Deportivo SPA El Aguilucho	Arzobispo Fuenzalida N° 2615
10	Centro Deportivo Santa Isabel	Santa Isabel N° 830
11	Medio Ambiente, Aseo, Ornato y Mantención	Caupolicán N° 1151
12	Oficina de la Mujer, Infancia, Diversidad y No Discriminación	Miguel Claro N° 543
13	Café Literario Constitución	Constitución N° 85
14	Montecarmelo	Bellavista N° 0594
15	Centro Integral Adulto Mayo (CIAM) - Juana de Arco	Juana de Arco N° 2007
16	CIAM - Diego de Almagro	Diego de Almagro N° 2630
17	CIAM - Santa Isabel	Santa Isabel N° 850
18	Parque Inés de Suarez	Av. Antonio Varas N° 1510
19	Cancha de pasto sintético	Diagonal Oriente N° 1696
20	Galpón Sermini	Av. José Manuel Infante N° 1415
21	Oficina de Emprendimiento Laboral	Av. José Manuel Infante N° 1415
22	Depto. De Empleo Providencia	Av. José Manuel Infante N° 1411
23	Fiscalización	Av. Pedro de Valdivia N° 706
24	Municipalidad	Av. Pedro de Valdivia N° 963
25	Casa Adulto Mayor	Av. Pedro de Valdivia N° 998
26	Dirección de Dideco	Av. Pedro de Valdivia N° 1077
27	Dirección Infraestructura	Calle Marchant Pereira 934
28	DIDECO – OO.CC: - Asistencia Judicial.	Calle Marchant Pereira 887
29	Dirección de Barrios Y Patrimonios	Calle Marchant Pereira 859
30	Biblioteca al Aire Libro Plaza Uruguay	Guillermo Edwards 2812
31	Biblioteca al Aire Libro Plaza Las Lilas	Calles Juan de Dios Vial Correa / Marcel Duhaut
32	Biblioteca al Aire Libro Plaza Parque Inés de Suárez	Av. Antonio Varas N° 1510
33	Punto de Lectura Los Misioneros	Los Misioneros N° 2166
34	Biblioteca al Aire Anfiteatro Parque Bustamante	Av. Francisco Bilbao / General Bustamante

## 4 Propuesta Técnica Synergy

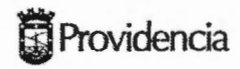
### 4.1 Equipamiento Tecnológico

El siguiente cuadro detalla la solución técnica que se ha diseñado y que cumple con las características técnicas solicitadas en la presente licitación pública.

#### Equipos Propuestos

Cantidad	Tipo	Marca	Modelo	Descripción	Páginas por minutos	Imagen de Referencia
103	A	HP	HP408dn	Impresora Escritorio B&N pequeña	42 ppm	
14	B	HP	E50145	Impresora Escritorio B&N Mediana	43 ppm	
4	C	HP	E57540	Multifuncional Escritorio Color	40 ppm	
21	D	HP	E42540	Multifuncional Escritorio B&N Pequeña	42 ppm	
78	E	HP	E52645	Multifuncional B&N Mediana	52 ppm	
3	F	HP	E82560	Multifuncional B&N A3	60 ppm	
2	G	HP	E87660	Multifuncional B&N A3 Color	60 ppm	
6	H	Canon	Lide400	Escáner Cama plana	300ppp	
4	I	HP	PRO 2000	Escáner ADF USB Pequeño	35ppm/70ipm.	
22	J	HP	HP N4600	Escáner ADF y Cama Plana USB y Red	40ppm / 80 ipm	
11	K	EPSON	FX 890	Impresora Matriz de Punto	680 cpm.	
1	L	HP	HP T2600	Multifuncional de plano de 36"	180/ A1 por hora	
2	M	HP	SDPRO	Multifuncional de plano de 44"	103/ A1 por hora	
<b>271</b>						
Cantidad	Tipo	Marca	Modelo	Descripción	Páginas por minutos	Imagen de Referencia
0	N	HP	HP 8500fn2	Escáner ADF y Cama Plana Red	100 ppm/200ipm.	
0	O	HP	HP T250	Plotter 24 pulgadas	76/ A1 por hora	





## 4.2 Distribución Equipos por Ubicación

A continuación de se detalla los equipos por ubicación y modelo

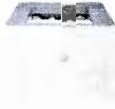
Modelo	HP408dn A	E50145	E57540	E42540	E52545	E82560	E52660	SIH400 canon	PRO 2000	HP H4600	FX 890	T1700 y SDPRO	HP T2600	Total
Tipo	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	M	L	
DIDECO	15			2	18					1	1			37
DAF	10	1		6	4					2	3			26
Tercer Juzgado	19	2			2					1				24
Primer Juzgado	17	2			2					1				22
Segundo Juzgado	18	1			2					1				22
Obras	7	1			2	2				3		1	1	17
Tránsito	1	4		4	3					4				16
Barrios y Patrimonios	3		2	6	4									15
Personas	4	1			4					3	1			13
DAOM	2				5					2	3			12
Infraestructura	2				2			6		1	1			12
Secretaria Municipal			2		3				4	2				11
SECPILA	1				5	1					1	1		9
Atención al Contribuyente		1			3					1				5
Fiscalización		1			4									5
Gabinete de Alcaldía	2				2									4
Desarrollo Económico Local					4									4
Tecnología y gestión digital					1		2		1		1			5
Emergencias Comunales	1			1	1									3
Jurídica				2	1									3
Administración Municipal					2									2
Alcaldía	1				1									2
Comunicaciones					2									2
Control					1									1
	103	14	4	21	78	3	2	6	4	22	11	2	1	271

Total 271 Equipos de Impresión

### 4.3 Resumen de las Características Técnicas por Modelo

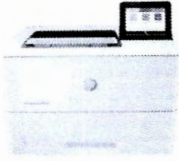
A continuación se presenta un resumen de las principales características de los equipos.

#### Tipo A.- IMPRESORA ESCRITORIO B/N PEQUEÑA

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	408		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología	Láser Monocromático.	Si	
Velocidad de impresión	Mínimo 42 páginas por minuto.	Si	
Conexión	USB Alta velocidad y Red 10/100/1000 Mbps	Si	
Sistema Operativo Operativo	Windows 10,	Si	
Bandejas	Bandeja #1 multipropósito mínimo 50 hojas	Si	
	Bandeja #2 mínimo 250 hojas (o superior)	Bandeja #2 mínimo 250 hojas	
Procesador	Mínimo 600 MHz	Si	
Impresión Doble Cara (Dúplex)	Impresión Dúplex Automático.	Si	
Memoria	Mínimo 256 MB. (o superior)	Mínimo 256 MB.	
Tamaño Total (incluye bandejas)	De escritorio personal promedio: 365,6 profundidad x 366 Anchura x 262,5 altura mm. ;	Si	
Volumen mensual recomendado		3.500	Si

11 equipos Tipo A llevan 2da bandeja

#### Tipo B.- IMPRESORA ESCRITORIO B/N MEDIANA

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	E50145		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología	Láser Monocromático.	Si	
Velocidad de impresión	Mínimo 43 páginas por minuto. (o superior)	43 ppm	
Conexiones	Red 10/100/1000 Mbps ó 10/100 Mbps y mínimo 1 USB	si	
Sistema Operativo Soportados	Windows 10	si	
Bandejas	Bandeja #1 de 100 hojas (multipropósito), Bandeja #2 de 500 hojas (o superior) y Bandeja #3 de 500 hojas (o superior)	Bandeja #1 de 100 hojas (multipropósito), Bandeja #2 de 550 hojas y Bandeja #3 de 550 hojas	
Procesador	Mínimo desde 1,2 GHz.	1,2 GHz	
Impresión Doble Cara (Dúplex)	Impresión Dúplex Automático.	si	
Memoria	Mínimo desde 512 MB (o superior)	512 MB	




Tipo C.- MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO COLOR


MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	E57540		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología de impresión	Láser Color.	Si	
Velocidad de impresión	Minimo 40 páginas por minuto blanco y negro y color (o superior)	40 ppm	
Escáner	Escaneo color.	Si	
Tipo scanner	Digitalizadora plana y ADF.	Si	
Pantalla táctil	Color 8 pulgadas	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 Mbps y al menos 1 puerto USB 2.0.	Si	
Sistema Operativo Soportados	Minimo Windows 10.	Si	
OCR zonal	Con opción de búsqueda	Si	
Numero de Bandejas	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), Bandeja #2 de 500 hojas (o superior) y Bandeja #3 de 500 hojas (o superior).	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), Bandeja #2 de 550 hojas y Bandeja #3 de 550 hojas .	
Capacidad AAD	100 hojas	Si	
Procesador	Minimo desde 1,2 GHz.	1,2 GHz.	
Impresión Doble Cara o Duplex	Impresión Dúplex Automático.	Si	
Escaneo Doble Cara o Duplex	Escaneo Dúplex de una sola pasada	Si	
Tamaño de la Unidad de Escáner (vidrio de escáner)	Oficio (8.5 X 13) minimo.	Oficio (8.5 X 13)	
Memoria	Minimo 1,25 GB (o superior)	1,25 GB	




**Tipo D.- MULTIFUNCIONAL ESCRITORIO B/N PEQUEÑA**

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	E42540		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología de impresión	Láser Monocromático.	Si	
Velocidad de impresión	Mínimo 40 páginas por minuto. (o superior)	42 ppm	
Escáner/capacidad ADF	Escaneo color/ 50 hojas	Si	
Tipo scanner	Digitalizadora plana y ADF	Si	
Conexiones	10/100/1000 Mbps y al menos un puerto USB 2.0.	Si	
Sistema Operativo Soportados	Mínimo Windows 10	Si	
Numero de Bandejas	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito) y Bandeja #2 de 250 hojas. (o superior)	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito) y Bandeja #2 de 250 hojas.	
Tamaño Promedio	Máximo 323 Altura X 390 Profundidad X 420 Ancho (en mm).	Si Si	
Impresión Doble Cara o Dúplex	Impresión Dúplex Automático.	Si	
Escaneo Doble Cara o Dúplex	Escaneo Dúplex.	Si	
Tamaño de la Unidad de Escáner (vidrio de escáner)	Carta	Si	
Memoria	Mínimo 2 GB.	2 GB.	
Almacenamiento	16 GB eMMC o DD o superior	16 GB eMMC	
Stand	Si	Si	
otro	Considerar mueble para instalar en altura	Si	

**Tipo E.- MULTIFUNCIONAL B/N MEDIANA**


MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	E52645		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología de impresión	Láser Monocromático.	Si	
Velocidad de impresión A4	Mínimo 52 páginas por minuto. (o superior)	52 ppm	
Escáner	Escaneo color.	Si	
Tipo scanner	Digitalizadora plana y ADF	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 Mbps y 1 puerto USB 2.0 mínimo.	Si	
Pantalla táctil	Color 8 pulgadas	Si	
OCR Zonal	Opción de búsqueda	Si	
Sistema Operativo Soportados	Mínimo Windows 10	Si	
Numero de Bandejas	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), Bandeja #2 de 500 hojas (o superior) y Bandeja #3 de 500 hojas.(o superior)	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), Bandeja #2 de 550 hojas (o superior) y Bandeja #3 de 550	
Procesador	Mínimo desde 1,2 GHz.	1,2 GHz	
Impresión Doble Cara o Duplex	Impresión Dúplex Automático.	Si	
Escaneo Doble Cara o Duplex	Escaneo Dúplex.	Si	
Tamaño de la Unidad de Escáner (vidrio de escáner)	Oficio (8.5 X 13) mínimo.	Si	
Memoria	Min 1,25 GB - Máxima 3,75 GB. (o superior)	1,25 GB maximo 3,75 GB	
Unidad de Almacenamiento	Disco o EMMC de 16 GB (o superior)	EMMC de 16 GB	
Stand	Si	Si	
otro	Considerar mueble para instalar en altura	Si	

**F.- MULTIFUNCIONAL B/N A3**

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	E82560		
Característica	Requisito mínimo		
<b>Tecnología</b>	Láser Monocromático.	Si	
<b>Velocidad de impresión</b>	Mínimo 60 páginas por minuto. ( o superior)	60 ppm	
<b>A3</b>	Si	Si	
<b>Escáner</b>	Escaneo color.	Si	
<b>Tipo scanner</b>	Digitalizadora plana y ADF	Si	
<b>Conexiones</b>	Red 10/100/1000 Mbps y mínimo 1 puerto USB 2.0.	Si	
<b>Sistema Operativo Soportados</b>	Mínimo Windows 10	Si	
<b>Numero de Bandejas</b>	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), 4 Bandejas de 500 hojas. ( o superior)	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), 4 Bandejas de 550 hojas. c/u	
<b>Tamaños de papel</b>		Si	
<b>Soportados (*) todas</b>	A3 (11,7 x 16,5) como mínimo.	Si	
<b>Bandeja ADF Copiado</b>	Mínimo 100 hojas. ( o superior)	Si	
<b>Procesador</b>	Mínimo desde 1,2 GHz.	1,2 GHz.	
<b>Impresión y Escaneo a Doble Cara (Dúplex)</b>	Impresión hoja dúplex automático.	Si	
<b>Tamaño de la Unidad de Escáner (vidrio de escáner)</b>	Mínimo A3	Si	
<b>Memoria</b>	Mínimo 8 GB. ( o superior)	8 GB.	
<b>Disco Duro</b>	2 disco de 500 GB cada uno. ( o superior)	2 disco de 500 GB cada uno.	
<b>otro</b>	Considerar mueble para instalar en altura	Si	




**G.- MULTIFUNCIONAL COLOR A3**


MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	E87660		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología	Láser Color	Si	
Velocidad de impresión	Mínimo 60 páginas por minuto en B/N y 60 páginas por minuto en Color. (o superior)	60 páginas por minuto en B/N y 60 páginas por minuto en Color.	
Escáner	Escaneo color.	Si	
Tipo scanner	Digitalizadora plana y ADF	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 Mbps y 1 puerto USB 2.0 Alta Velocidad como mínimo.	Si	
Sistema Operativo soportados	Mínimo Windows 10	Si	
Numero de Bandejas	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), Bandeja #2 de 500 hojas (o superior), Bandeja #3 de 500 hojas (o superior) y Bandeja #4 de 500 hojas(o superior).	Bandeja #1 de 100 hojas (Multipropósito), Bandeja #2 de 520 hojas, Bandeja #3 de 520 hojas y Bandeja #4 de 520 hojas.	
Tamaños de papel sopotado	A3 (11,7 x 16,5) como mínimo.	A3 (11,7 x 16,5)	
Bandeja ADF Copiado	Mínimo 100 hojas.(o superior)	100 hojas.	
Procesador	Mínimo desde 1,2 GHz	1,2 GHz	
Impresión y Escaneo a Doble Cara (Dúplex)	Impresión de hoja dúplex automático y Escaneo de hoja dúplex automático.	Si	
Tamaño de la Unidad de Escáner (vidrio de escáner)	Mínimo A3 (11,7 x 16,5) mínimo.	A3 (11,7 x 16,5)	
Memoria	Mínimo 7 GB. (o superior)	7 GB	
Disco Duro	Dos disco de 320 GB.cada uno (o superior)	2 disco de 320 GB c/u	
otro	Considerar mueble para instalar en altura	Si	




### H.- ESCÁNER CAMA PLANA

MARCA	CANON		
MODELO	LIDE 400	Synergy	Imagen de Referencia
Característica	Requisito mínimo		
Tipo escáner	Cama plana.	Si	
Resolución máxima	Óptica mínimo 2400x4800 dpi.	Si	
	Interpolada máxima 19200 dpi.	Si	
Velocidad de Escaneo	300ppp color.	Si	
Conexiones	Puerto USB 3.0 alta velocidad.	Si	
Tamaño máximo del documento	A4 y Carta	Si	
Dimensión Ideales	Promedio 25 x 37 x 4 (en cm.)	Si	
Sistema operativo compatible	Mínimo Windows 10.	Si	


### I.- ESCÁNER ADF USB PEQUEÑO

MARCA	HP		
MODELO	E87660	Synergy	Imagen de Referencia
Característica	Requisito mínimo		
Tipo escáner	Alimentador automático de documentos (ADF).	Si	
Resolución de escaneo	Mínimo 600 ppp en B/N ó escala de grises.	Si	
Velocidad de escaneo	Mínimo 35ppm/70ipm. (o superior)	Mínimo 35ppm/70ipm.	
Conexiones	USB de Alta Velocidad 3.0	Si	
Dimensiones máxima(Ancho x Fondo x Alto)	Promedio de 300 x 410 x 310 (en mm.)	Si	
Opciones de escaneo (ADF)	Ambas caras en una pasada.	Si	
Tamaño de escaneo Máximo	Mínimo de 8,5x13 pulg.	Si	
Capacidad del alimentador automático de documentos	Mínimo 50 hojas.	Si	
OCR zonal	De búsqueda	Si	
Ciclo máximo	3500 imágenes diario	Si	
Sistema operativo compatible	Mínimo Windows 10.	Si	

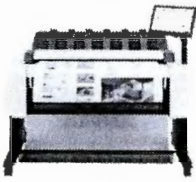
### J. – Escáner ADF y cama plana USB y ADF

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	N4600		
Característica	Requisito mínimo		
Tipo escáner	Cama plana y Alimentador automático de documentos (ADF).	Si	
Resolución de escaneo	Mínimo 600 ppp en B/N ó escala de grises.	Si	
Velocidad de escaneo	Mínimo 40ppm / 80 ipm (o superior)	Mínimo 40ppm / 80 ipm	
Memoria	512 MB (o superior)	512 MB	
Conexiones	USB de Alta Velocidad 3.0 y red 10/100/1000	Si	
Tamaño ancho x fondo x alto	Mínimo de 536 x 325,4 x 133,3 (en mm.) , Máximo : 536,5 x 442,6 x 387,42 mm	Si	
Opciones de escaneo (ADF)	Ambas caras en una pasada.	Si	
OCR zonal	De búsqueda	Si	
Tamaño de escaneo Máximo	Mínimo de 8,5x13 pulg.	8,5x13 pulg.	
Capacidad del alimentador automático de documentos	Mínimo 100 hojas. 80gr	100 hojas. 80gr	
Ciclo máximo	6000 imágenes diarias	Si	
Sistema operativo compatible	Mínimo Windows 10.	Windows 10.	


### K.- Impresora Matriz de Punto

MARCA	EPSON	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	FX-890		
Característica	Requisito mínimo		
Tecnología	Cabezal de impresión 9 agujas	Si	
Velocidad de impresión	Mínimo 680 cpm.	Si	
Conexión	USB.	Si	
Ancho de impresión	Mínimo 80 caracteres mínimos.	80 caracteres	
Carga de Papel	Manual (superior), tractor de empuje (posterior), tractor de empuje (inferior), Alimentador de hojas sueltas (posterior), soporte de rollo de papel.	Si	
Tipos de papel Soportado	Papel continuo, papel de copiado continuo, hoja suelta.	Si	
Lenguajes de impresión (estándar)	Personal Printer Data Stream (PPDS), Emulación Okidata MICROLINE,	Si	
Tamaño Promedio	11,6 Alto x 39,8 Ancho x 34,5 Profundidad (en cm).	Si	
Sistema Operativo Compatible	Mínimo Windows 10	Si	
Resolución de impresión	Mínimo 240 x 144 ppp.	Si	
Tipo de Impresión	Tinta.	Si	
Pulgadas	Mínimo 24" pulgadas impresión.	Si	
Funciones	Impresión	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 y mínimo 1 puerto USB 3.0.	Si	
Memoria	512 MB	Si	
Sistema Operativo Soportados	Mínimo Windows 10.	Si	
Dimensiones	39.9 in X 17.3 in X 11.2 in. (Ancho, Profundidad, Alto)	Si	


### L.- Multifuncional de Planos de 36 pulgadas

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	T2600		
Característica	Requisito mínimo		
Tipo de Impresión	Tinta.	Si	
Pulgadas	Mínimo 36" pulgadas impresión y mínimo 36" pulgadas escáner.	36" pulgadas impresión y 36" pulgadas escáner.	
Funciones	Impresión / Copia / Escaneado	Si	
Memoria	128 GB	Si	
Velocidad de Impresión	180 impresiones en tamaño A1 por hora	Si	
Velocidad de escaneo	Hasta 7,62 cm/seg (color,200dpi); hasta 25,4 cm/seg (escala de grises, 200 dpi)	Si	
Disco	500 GB	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 Gb ó 10/100 Gb y mínimo 1 puerto USB 3.0.	Si	
Sistema Operativo Soportados	Mínimo Windows 10.	Windows 10.	
Dimensiones AnxFondoxAlto	1,399 mts X 0,760 mts X 1,240 mts. (Ancho, Profundidad, Alto)	Si	


### M.- Multifuncional de Planos de 44 pulgadas

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	SDPRO		
Característica	Requisito mínimo		
Tipo de Impresión	Tinta.	Si	
Pulgadas	Mínimo 44" pulgadas impresión y mínimo 44" pulgadas escáner.	44" pulgadas impresión y 44" pulgadas escáner.	
Funciones	Impresión / Copia / Escaneado	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 Gb y mínimo 1 puerto USB 3.0.	Si	
Sistema Operativo Soportados	Mínimo Windows 10.	Windows 10.	
Medios	Impresora: Alim. P/hojas, doble alim. autom. de bobina, alternancia automático de bobina, cortador automático. Escáner: Carga directa para el papel durante el escaneo para Originales en hojas y cartón.	Si Si	
Calidad de escaneado en color	Mínimo 1200 dpi.	1200 dpi.	
Calidad de Impresión (óptima)	Mínimo de 2400 x 1200 dpi Color: Optimizada	2400 x 1200 dpi Color: Optimizada	
Velocidad de escaneado lineal	Promedio Color mínimo 15 cm x seg.	Si	
Velocidad de impresión de dibujo lineal (economode papel normal A1)	Mínimo 103 A1 impresiones por hora.(o superior)	103 A1 impresiones por hora	
Memoria y Disco Duro	Memoria mínimo de 32 GB y Disco Duro Impresora mínimo de 160 GB. (o superior)	32 GB y Disco Duro Impresora de 160 GB.	

### N.- Escáner ADF y Cama Plana y Red

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	8500fn2		
Característica	Requisito mínimo		
Tipo escáner	Cama plana y Alimentador automático de documentos (ADF).	Si	
Resolución de escaneo	Mínimo 600 ppp en B/N ó escala de grises.	Si	
Velocidad de escaneo	Mínimo 100 ppm/200ipm.	100 ppm/200ipm.	
Conexiones	Red 10/100/1000 Mbps 1 puerto Hi-Speed USB (parte posterior) y 1 puerto Hi-Speed USB (panel frontal).	Si	
Dimensión profundidad x ancho x largo	Min 512 x 585,3 x 263,4 , Max (512 x 695,5 x 263,4 mm	Si	
Opciones de escaneo (ADF)	Ambas caras en una pasada.	Si	
Tamaño de escaneo Máximo	Carta oficina	Si	
Capacidad del alimentador automático de documentos	Mínimo 150 hojas. 75gr/m2	Si	
Ciclo máximo diario	10.000	Si	
Recursos de envío digital	Software OCR integrado; Enviar a correo electrónico; Enviar a Internet y fax LAN; Guardar en carpeta de red; Guardar en unidad USB; Administración de libreta de direcciones: red (LDAP);local; personal; Configuraciones predefinidas; Visualización previa de imagen y edición de página; Notificación de trabajo; Enviar a mí mismo; Campos de correo electrónico controlados por administrador	Si	
Sistema operativo compatible	Mínimo Windows 10	Si	

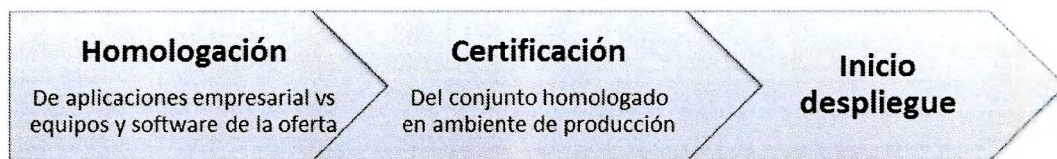
### O.- Plotter 24 pulgadas

MARCA	HP	Synergy	Imagen de Referencia
MODELO	T250		
Característica	Requisito mínimo		
Tipo de Impresión	Tinta.	Si	
Pulgadas	Mínimo 24" pulgadas impresión.	24" pulgadas impresión.	
Funciones	Impresión	Si	
Conexiones	Red 10/100/1000 y mínimo 1 puerto USB 3.0.	Si	
Memoria	512 MB	Si	
Sistema Operativo Soportados	Mínimo Windows 10.	Windows 10.	
Dimensiones	39.9 in X 17.3 in X 11.2 in. (Ancho, Profundidad, Alto)	Si	



## 5 Servicio 1 de Implementación y Puesta en marcha

Con el objeto de asegurar la máxima operatividad de los equipos en el entorno de La IMP, como parte de la implementación del proyecto se considerará un proceso de homologación de los equipos y aplicaciones en un ambiente de test y una posterior certificación en ambiente de producción.



### Homologación

Para ello se requerirá por parte del cliente, la habilitación de un ambiente de pruebas en el que se testearán la impresión desde las aplicaciones empresariales en los equipos de la oferta, junto con la correspondiente contabilización de las páginas impresas en el software de tal forma que el resultado quede a entera satisfacción del cliente. Con ello será necesario definir el set de aplicaciones/procesos/formularios críticos que deberán ser testeados durante la homologación, y con ello se realizarán los ajustes y configuraciones en los dispositivos, drivers.

### Certificación

Una vez concluida la homologación, se requerirá la certificación en ambiente de producción. Es posible que en esta etapa se requieran ajustes distintos al del ambiente de testing, pues el conjunto de aplicaciones requiere la apertura de ciertos puertos para la libre operación del software de la oferta.

Una vez finalizada la certificación, se procederá a la implementación del proyecto.



## 5.1 Despliegue de Instalación

Los Servicios de instalación y puesta en marcha propuesta por SYNERGY se ajustarán a lo acordado con Cliente, y una vez finalizados los procesos de homologación y certificación del equipamiento (procesos previamente descritos) de acuerdo a ello, se ajustará la Carta Gantt presentada por Synergy. La metodología para la implementación y la migración del parque actual.

### Proyecto Logístico

- Definición de contactos en Edificio central y sucursales
- Segmentación de despacho
- Coordinación de despacho con contactos de La IMP
- Envío de equipos desde SYNERGY a La IMP
- Confirmación de recepción

### Proyecto Roll Out

- Definición de roll-out de acuerdo a los criterios
- Edificio central ,establecer prioridad en la implementación
- Sucursales, establecer prioridad en la implementación
- En base a la definición anterior se verifican fechas y horarios de implementación por oficina
- Definición de grupos de usuarios claves por Oficinas que recibirán la capacitación de usuario
- Presentación de control de cambio al comité de cambio del cliente
- Inicio del despacho (proyecto logístico)
- Plan comunicacional a los usuarios sobre los plazos y horarios de implementación a través de la mesa de ayuda

Los nuevos equipos que vayan sustituyendo a los salientes o que se vayan agregando al parque serán instalados, configurados y puestos en servicio, conectado a la red Ethernet y dominio institucional y computador de usuario en cada una del Edificio central y Oficinas de Sucursales de La IMP y conectado a la Red Eléctrica Normal con enchufes nacionales. La IMP entregará a SYNERGY las respectivas direcciones lógicas que deberán ir configuradas en cada equipo y el grupo de usuario que serán habilitados en cada una de ellas. También considera la instalación de los drivers en cada uno de los computadores de las distintas Oficinas y Sucursales.

## 5.2 Procesos Claves en la Implementación

Para la Instalación y Puesta en Marcha, se trabajará la coordinación con el responsable de la instalación definido por La IMP

Los puntos definidos como actividades para el correcto desarrollo del plan de instalación son:

- Instalación de Equipamiento.
- Pruebas de Operación y Funcionamiento
- Capacitación de usuarios



- Informe de Avance de Actividades
- Tiempos de Ejecución
- Obligaciones.

### 5.2.1 Proceso de Instalación

Una vez comenzado el proceso de distribución final de equipos, en forma paralela comenzará el proceso de instalación de equipos, abordado para cada una de las Sucursales.

Las labores de estos equipos además de instalar el equipamiento, será aplicar el plan de pruebas generales definido más adelante en el presente documento.

#### Pasos de instalación

- Notificación de equipo entregado por logística y distribución
- Desembalaje de equipo nuevo.
- Configuración de parámetros de red.
- Configuración de adaptador (RJ45/USB) de ser instalación USB o instalación de agente.
- Configuración cola de impresión.
- Limpieza de driver equipo saliente en PC de usuario.
- Carga de licencia OCR (equipo Hp)
- Capacitación usuarios.
- Llenado de IQR
- Se envía IQR firmada a carpeta compartida para entregable al cliente.
- Se sube el equipo a la plataforma de monitoreo

#### Personal técnico

El personal técnico será el encargado de la instalación propiamente tal, al llevar a cabo una **secuencia sistemática de acciones** que se pueden describir en tres etapas sucesivas

##### Preparación

- Desembalaje del equipamiento.
- Montaje del equipamiento.
- Conexión eléctrica y de datos de cada equipo.
- Carga de Tóner.
- Actualización de Firmware.
- Configuración de Bandejas.
- Configuración de Software.

##### Instalación

- Características de impresión del usuario.



- Instalación de Drivers (5 a 6 usuarios).
- Instalación de colas virtuales (Si Aplica).
- Configuración de scanner.
- Configuración de copiadora.
- Agregar impresoras al Servidor.
- Conformación de colas virtuales.
- Configuración de usuarios para liberación.
- Pruebas de operación general de acuerdo al protocolo de pruebas y aceptación definidas.

#### **Características relevantes al momento de la Instalación**

##### **a) Fotocopiado e Impresión: configuración**

El servicio operará en función de los equipos ofrecidos, Color y Monocromo, los que serán accedidos por usuarios, con una clave para cada uno de ellos.

Synergy creará las claves de cada uno de los usuarios o por el contrario serán extraídas desde el DA.

Las claves de impresoras serán vía Driver.

Cada Usuario de los equipos multifuncionales contará con una clave de cuatro dígitos, las que serán provistas en el momento de la instalación o en su defecto automáticamente por DA, sin embargo todo esto debe estar previamente definido antes de la instalación.

Se requiere bajo este tipo de trabajo colas de impresión que serán definidas localmente para que la impresión segura opera correctamente, en los casos indicados.

##### **b) Digitalización:**

Para el proceso de digitalización se usará la herramienta Open Frame relay SMTP junto al protocolo SFTP o FTP.

Todos los equipos multifuncionales contemplan los controladores para el frame relay y FTP.

La disponibilidad de la opción de digitalización esta por defecto en los equipos multifuncionales, por lo que este servicio es un plug and play.

Se puede escanear a un correo determinado y a un directorio determinado.

El término de la etapa de Implementación y Puesta en Marcha, se determinara mediante la aceptación del informe detallado de las actividades realizadas durante esta etapa que quedarán





registrada en el Libro de Servicios del proyecto del al Departamento de Computación e Informática, y se detalla a continuación:

- informe por máquina que acredite:
  - a) Contadores en cero "0" (se aceptará una diferencia de +- 30 hojas) de todo el parque instalado
  - b) Configuraciones (oficio, carta, doble carta u otro), creación de colas de impresión y configuración de las cuentas de correo de cada usuario para digitalización de documentos en máquinas multifuncionales.
  - c) Listas de asistencia por máquina respecto a la inducción realizada a los usuarios involucrados.
  - d) Acreditación de la implementación de escaneo a carpetas compartidas que se definirán para cada área
  - e) Inventario inicial con los siguientes datos:
    - Fecha instalación
    - Usuario a cargo
    - Unidad (dirección municipal)
    - Departamento Tipo (letra asignada al modelo de acuerdo a las presentes bases)
    - Marca y Modelo
    - Número de inventario
    - Serie
    - I.P.
  - f) Implementación del software de administración
  - g) Configurar por defecto, la impresión doble cara o dúplex por largo de la hoja en aquellas máquinas que posean éstas funcionalidades
  - h) Configurar por defecto la impresión en formato borrador o de ahorro del insumo en todas las máquinas que lo permitan
  - i) Configuración por defecto la impresión en blanco y negro en todas las máquinas a color
  - j) Configuración de Impresión según tamaños especificados en Formulario N°8 para cada tipo de máquina
  - k) Registros de capacitaciones en el uso de los equipos a los usuarios conectados a éstas. (listas de asistencia, PPT, etc.).



#### **Post- instalación**

- Ubicación de equipo en posición final.
- Capacitación básica a usuarios del equipamiento y avanzadas al personal de informática.
- Entrega de documentos
- Revisión Final

### **5.2.2 Cobertura Horaria de la Instalación**

El servicio de instalación será realizado de acuerdo al siguiente horario: lunes a jueves de 8:30 AM a 16:30hs y viernes de 8:30hs a 17:30hs

### **5.2.3 Plazo xx**

Synergy presentará un programa de trabajo que contemple en detalle la programación de tareas y etapas que incluye el trabajo, sus objetivos, plazos, cronogramas, actividades, participantes y sus roles, hitos de término, y productos. El periodo de instalación, plazo y la distribución final quedará definido de común acuerdo entre La IMP y Synergy, teniendo presente el despacho e implementación del servicio que cuenta con 80 días corridos a partir del Acta de Inicio del servicio y firma del contrato. Solo en caso fortuito o de fuerza mayor Synergy tiene un plan de contingencia, en donde ofrece dar continuidad operativa con equipamiento de similares características.

La instalación de los 271 equipos nuevos se considera en 19 días corridos.

Tiempo de importación 45 días

Se estima 7 técnicos por día habilitando

Una vez finalizado el plazo de instalación y puesta en marcha se procederá a dar inicio al plazo de operación del servicio, quedando este hito en acta de recepción y puesta en marcha la operación del servicio. Este documento autoriza a Synergy para iniciar el proceso de cobro de mensualidades por concepto de la prestación del servicio por el periodo acordado.

### **5.2.4 Entrenamiento**

Synergy contempla capacitaciones presenciales, para un mínimo de 3 funcionarios de IMP, del Sistema de Gestión de Equipos, en los tópicos de administración y Software que son parte de la propuesta.

Dicha capacitación será efectuada por profesionales expertos en las materias, y apunta a asegurar el traspaso de conocimientos a los profesionales de IMP

Esta capacitación se realizara en las dependencias de la IMP. Las fechas y horarios de realización serán acordadas entre Synergy y IMP, de común acuerdo. También entregaremos toda la documentación que forme parte de las capacitaciones efectuadas, en medio digital y en papel.



Adicionalmente, consideraremos capacitaciones a las secretarias, asistentes y profesionales de cada una de las oficinas en que se instale equipamiento, respecto del uso de las máquinas multifuncionales e impresoras que se instalen.

La capacitación de los usuarios será abordada de la siguiente manera:

Al momento de instalar: En la instalación del equipo el representante técnico será el encargado de impartir la instrucción básica a los usuarios que trabajarán con el equipo. Esta instrucción no tomará más de 20 minutos.

Soporte telefónico: Synergy cuenta con un centro de servicio (mesa de ayuda) que puede asistir y apoyar a los usuarios y técnico residente en la operación de los equipos en cualquier momento y desde cualquier parte del país.

Los puntos que se abordarán son los siguientes:

#### **Partes Físicas**

- Alimentador automático de documentos (ADF):

  - Posición de los originales.

  - Recomendaciones de uso.

- Bandejas de alimentación de Papel: Ajuste de las bandejas / Tipos de papel para cada bandeja /

  - Configurar el papel y tamaños correctos para realizar el trabajo

  - Recomendaciones.

- Atascos de Papel: Como evitar atascos de papel. / Como liberar un atascos de papel /

  - Cambio de consumibles (sitios sin personal)

#### **Copiado**

- Clasificadas de juegos a partir de varios originales.

- Copia a dos caras: Creación y manipulación tanto de originales y copias a una o dos caras.

- Reducción ampliación Auto %: Ajuste automático de un original X a un Y

- Porcentaje personalizado: ampliación o reducción de un original por un porcentaje determinado por el usuario.

#### **Escáner a correo electrónico**

- Introducir la (s) dirección (es) de correo electrónico para enviar la información digitalizada.

- Escáner a partir de originales a dos caras.

- Resolución de la digitalización.

- Tipo de archivo:

  - Seleccionar el formato en que se enviará la información.

  - Selección de bandeja: Seleccionar la bandeja adecuada para realizar el trabajo de copia.

#### **Calidad (copiado)**



Calidad de Imagen: Seleccionar el tipo de original adecuado.

### **Preparación del trabajo (copiado)**

Programar y obtener la cantidad de juegos deseada.

De muestra: Obtener un juego de muestra para revisar el trabajo y decidir si se imprimen o se eliminan los juegos restantes, con esto se evita el desperdicio de papel en un trabajo erróneo.

### **Estado del trabajo (Copiado)**

Visualizar el progreso de mi trabajo.

Visualizar errores de mi trabajo. (Tipo de papel, tamaño del papel necesario para concluir el trabajo de copia)

Eliminar trabajos no deseados.

### **Impresión**

Tipos de Impresión

Impresión Normal.

Impresión de Muestra: Obtener un juego de muestra para revisar el trabajo y decidir si se imprimen o se eliminan los juegos restantes

Impresión Protegida: Mediante una clave numérica se protege el documento enviado a imprimir, dicho documento solo empezará a imprimirse hasta que la clave sea proporcionada por el usuario en el equipo (La clave es colocada por el usuario desde su PC y se puede colocar distintas claves por trabajo), con esto se evita que información confidencial sea vista por personas que no deban tener acceso a esta.





## 5.2.5 Gantt IMP

Plazo de despacho y habilitación - 19 días corridos

Actividad	RESPONSABLE
<b>10 Proyecto IM DE PROVIDENCIA</b>	
<b>1 PLANIFICAR IMPLEMENTACION DEL SERVICIO</b>	
a Documento de Aplicacion	IMPROV/SYNY
b Gestionar Orden de Compra Equipo	IMPROV/SYNY
c Firma de Contrato	IMPROV/SYNY
d Orden de Compra IM DE PROVIDENCIA	IMPROV/SYNY
e Propuesta Carta Garantía	IMPROV/SYNY
f Mica o M coordinadora, Carta Garant	IMPROV/SYNY
g Definición de contratarse IM DE PROVIDENCIA	IMPROV/SYNY
<b>2 Definición de contratarse IM DE PROVIDENCIA</b>	
h Definición de Equipos Críticos: "KP"	IMPROV/SYNY
i Definición de los niveles de servicio "SLA" para los distintos procesos	IMPROV/SYNY
j Dashboard de control de los KP	IMPROV/SYNY
<b>3 Cantidad de usuarios y Equipos Pcs</b>	
k Plan de parque de equipos antiguos	IMPROV/SYNY
l Definición de horario de egreso a distintas dependencias	IMPROV/SYNY
m Contactos de todas las dependencias de la IM DE PROV. CENTRAL	IMPROV/SYNY
n Logística Inversa de Suministros	IMPROV/SYNY
o Publicación de cotizaciones	IMPROV/SYNY
p Recepción de ratos de envases vacíos	IMPROV/SYNY
q Turno de cobros de impresión	IMPROV/SYNY
r Retiro de	IMPROV/SYNY
s Envío al INEQUIS liberadores	IMPROV/SYNY
t Persona que firma recepción conforme	IMPROV/SYNY
u Envío de	IMPROV/SYNY
v Facturación por tener enviado	IMPROV/SYNY

### 2 ENVIO E INSTALACIÓN DE LAS IMPRESORAS (Fecha de presentación)

CANTONADO
a Instalación y Configuración de Software Monitor y prueba de conexión USB

DMS			
1	2	3	4
1	2	3	4

Óficina	DMS														Total
	HP4000 A	ES2045 E	HP 14600 J	EC2540 D	FP 800 E	ES0145 B	SH400 Canon H	ES1540 C	PRD 2000 CANON P	ES2050 G	ES2050 G	T1700 M	44 7050 G.L		
a DNECO	12	16	1	2	1									37	
b CAF	10	4	2	8	3	1								28	
c Tercer Juzgado	10	1	1		2									14	
d Primer Juzgado	17	2	1		2									22	
e Segundo Juzgado	10	2	1		1									15	
f Otras	1	2	3						2			1		17	
g Tránsito	1	3	4	4		4								15	
h Banca / Patrimonio	3	4		6			2							15	
i Permisos	4	4	3		1	1								13	
j DA-DI	4	1	2		3									10	
k Infraestructura	2	2	1		1	3								12	
l Secretaría Municipal		3	2				2	4						11	
m SECPJA	1	1			1				1			1		5	
n Atención al Ciudadano este		3	1			1								5	
o Educación		4				1								5	
p Control de Alcaldía	2	2												4	
q Desarrollo Económico Local		4												4	
r Tecnología, gestión digital		1						1		2				4	
s Emergencias Comunitarias	1	1		1										3	
t Justicia		1		2										3	
v Administración Municipal		2		2										4	
w Alcaldía	1	1												2	
x Comunicaciones		2												2	
y Gobierno		1												1	
z	101	78	22	21	10	14	6	4	5	3	2	2	1	271	

DMS														TOTAL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
10	16													37
13	15													28
		10	12											24
			11	11										22
				11	11									22
					8	9								17
						4	4							15
							15	11						15
								11	11					13
									12	12				12
										12	12			12
											11	11		11
												9	9	9
													3	3
													2	2
													2	2
													2	2
													1	1
31	33	22	25	27	43	13	24	11	31	54	4	17	271	

IM DE PROVIDENCIA
SYNY= Synergy
IMPROV/SYNY
Ejecución de los trabajos

Días Hábiles



## 6 Servicio 2 Servicio Synergy Mensual

### 6.1 Generalidades.

Synergy atento a los requerimientos solicitados por la IMP y consiente que las exigencias, basadas principalmente en el buen servicio, y teniendo presente la existencia de lugares de mucha sensibilidad para la Municipalidad, es que cuenta en aspectos de cantidad de equipos, software de apoyo para cumplir los niveles de servicio, basados en la acción de un Técnico Residente, que será capaz de manejar el CRM y Software de monitoreo en función de dar cumplimiento de abastecer suministros para todos los equipos, además de coordinar las labores técnicas requeridas para tal efecto.

Contamos con la cantidad y calidad de técnicos, que poseen una gran y larga experiencia en equipos HP principalmente, como también podrán dar cobertura técnica a otras marcas de propiedad de la Municipalidad.

Sabemos de la sensibilidad de algunos usuarios y localizaciones, por lo que la cantidad de usuarios y casa central de la Municipalidad están como primera prioridad.

Poseemos las herramientas de software de procesos que permiten una correcta gestión de los insumos utilizados, sin perjuicio de la operación diaria.

La coordinación con la mesa de ayuda de la Municipalidad es clave en el servicio, por lo que nuestro técnico residente contará con todas las herramientas de conectividad y de acceso a las cuentas y contadores de impresión.

Finalmente el trabajo constante y coordinado con el IMC es clave en la generalidad del servicio y cumplir la normativa que la IMP nos imponga, tanto en el cumplimiento de los SLA, accesos, seguridad informática y la operación diaria.

### Nuestra Propuesta

Synergy presentara un programa de trabajo que contempla en detalle la programación de tareas y etapas que incluye el trabajo, sus objetivos, plazos, cronogramas, actividades, participantes y sus roles, hitos de término, y productos. El periodo de instalación, plazo y la distribución final quedará definido de común acuerdo entre IMP y Synergy usando como base la carta Gantt propuesta en la oferta técnica, la que será formalizada en el contrato.

Una vez finalizado el plazo de instalación y puesta en marcha se procederá a dar inicio al plazo de operación del servicio, quedando este hito en acta de recepción y puesta en marcha la operación del servicio. Este documento autoriza a Synergy para iniciar el proceso de cobro de mensualidades por concepto de la prestación del servicio por un periodo de 48 meses.

En el Anexo 1 detallamos puntos relevantes a considerar que se solicitaron por bases y son parte del servicio ofrecido.



## 6.2 Synergy Servicio Llave en Mano

Nuestra propuesta es un Servicio llave en mano, considera y reúne las condiciones necesarias para asegurar la continuidad operativa del servicio, para ello se contempla un servicio técnico de mantención correctiva que cumpla con los SLA comprometidos y de reposición de suministros.

- Contamos con una Mesa de Ayuda y plataforma de gestión del Servicio 7 x 24 Web
  - Sistema de ticket de incidentes con trazabilidad
  - Plataforma de medición de KPI (SLA) xx no los publicaron
  
- ❖ Los tiempos indicados están expresados en horas hábiles
- Servicio de Monitoreo en línea Web para todos los equipos en red que permite
  - Monitorear los niveles de suministros para que estos sean enviados en forma proactiva.
  - Hacer más eficiente el consumo de tóner
  - Hacer más preciso el proceso de facturación
- Mantenciones Preventivas durante la vigencia del contrato
- Suministros de back up en áreas críticas como atención a público, alcaldía etc para (asegurar continuidad Operativa)
- Equipos back up de similares características
- Técnico Residente en Edificio Central

## 6.3 Modelo Operacional de Servicio

### Objetivo

El objetivo de este servicio es asegurar la continuidad operativa y disponibilidad de los servicios de impresión, fotocopiado y escaneo, logrando el SLA pactado en el contrato. Para ello, este anexo establece alcance, procedimientos y flujos de trabajo.

### Alcance

Este procedimiento aplica a todos los equipos del parque contemplados según la relación contractual con el cliente, así también a todos los intervinientes que aseguran el cumplimiento de los requerimientos definidos en este documento.

### Gestión del Servicio de Synergy



#### 6.3.1 Continuidad Operativa

La IMP tendrá comunicación directa con el gerente de Servicio al Cliente (supervisor del contrato), tanto en la organización de la habilitación, puesta en marcha como en la operación del contrato durante todo su periodo.

No obstante el proceso diario se llevará a cabo a través de herramientas web que operan certeramente el servicio

#### Integración Mesa de Ayuda de la IMP con Mesa de Ayuda Synergy



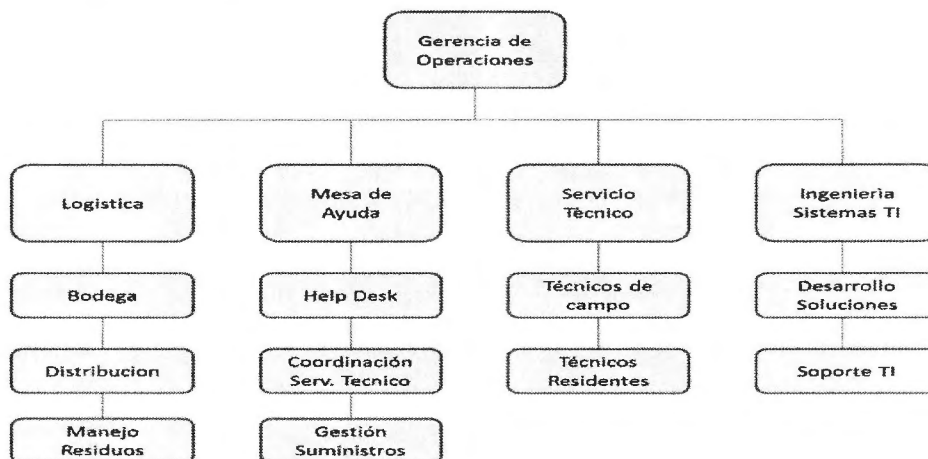


La mesa de ayuda de IMP se integrará con la mesa de Ayuda de Synergy para la solución de incidentes.

- La mesa de ayuda de la IMP disponibilizará tickets de incidentes al TR el que registrará el
- incidente en la mesa de ayuda Synergy
- El ticket será confirmado por Synergy al cliente copiando al usuario que lo solicita
- El ticket cerrado será informado

El ejecutivo de Call Center es un técnico que conoce ampliamente la línea de equipos que Synergy tiene instalado en el parque, esto facilita que muchos de los llamados que entran a nuestra línea queden resueltos en el mismo momento con una sencilla orientación que realiza éste operador especializado.

#### ORGANIGRAMA de OPERACION



### 6.3.2 Solicitud de Servicio Técnico

El funcionario reporta un ticket a la mesa de ayuda de la IMP. El TR tiene acceso a ver los incidente de impresión los cuáles son reportados en nuestro portal web conectándose a nuestra URL [www.synergy.cl](http://www.synergy.cl) y elige el icono de Servicio Técnico

Al elegir Servicio Técnico ocurre lo siguiente:

Al ingresar el evento o incidente asociado a algún equipo de su parque contratado, automáticamente su ticket es identificado con un numero de seis dígitos, la hora de ingreso y plazo de ejecución o solución y le es enviado por el mail a la dirección que el usuario ingreso

Con ese número se identifica el ticket de la incidencia para su trazabilidad y cumplimiento del SLA

Si el reporte es para atender en el edificio central de IMP, la atención la realiza el Técnico residente telefónicamente o in situ según corresponda ,



### 6.3.3 Encuesta Satisfacción del cliente

Cada vez que se cierra un ticket de servicio o solicitud de suministro, le llegará al usuario que abrió el ticket, a su mail una encuesta de satisfacción que le permitirá evaluar, como se realizó el servicio.



[Ticket #595031] Encuesta de Satisfacción Servicio Técnico [ver más](#) >

Encuesta Calidad de Servicio - encuesta@synergy.cl  
2014/04/04 11:11

11:11 - Hora 1:11

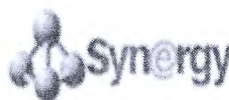
### Encuesta de Servicio Técnico

Estimado(a) Claudio Silva,

Se ha cerrado el ticket #595031.

Nos interesa mucho conocer su opinión sobre nuestro servicio. Solo necesitamos que nos de un minuto de su tiempo. Por favor responda la siguiente pregunta:

¿Cómo calificaría el soporte que recibió?



000.0000.01 | Contacto mesa de ayuda: 2286 74 55 | mesaayuda@synergy.cl

La Alameda 1154, Providencia

Solo puede visualizar correctamente este email hacer clic [aquí](#).

### Beneficios.

Este centro de atención funciona las 24 horas ininterrumpidas lo que resuelve en forma inmediata la solicitud del cliente

Este registro electrónico facilita su trazabilidad y control para el cumplimiento de los SLA pactado

Al disponer de un formulario electrónico en su Portal de Negocios o Sitio Web para canalizar las solicitudes de sus clientes internos, disminuirá el tráfico de llamadas telefónicas. Maximizará sus recursos de forma considerable y mejorará ampliamente la atención.

Podrá diseñar y mejorar en profundidad la estrategia de cada mensaje y respuesta automatizada que el sistema contempla en forma de plantilla y que son enviadas oportunamente a los clientes.

La IMP siempre estará en capacidad de revisar vía Web el progreso de su solicitud. Esto también rebaja considerablemente el tráfico de llamadas telefónicas.

Gestión de Tickets no precisa que su personal asignado esté en su lugar de trabajo habitual para controlar y coordinar el flujo de actividades relacionadas con Servicios Post Venta o Servicios al Cliente. Solo necesitará conexión a internet y un navegador (browser).



Nuestros servicios también incluyen políticas de auditoría que mantienen registro de todas las comunicaciones que acontecen entre la empresa y los clientes por periodos de semanas, meses o el tiempo que La IMP considere oportuno.

Podrá obtener reportes de sus tickets, auditando los tiempos de respuesta de sus requerimientos mediante informes de atención.

Puede evaluar estadísticamente las incidencias más habituales en el contexto de sus operaciones de atención al cliente enfocado a un producto o servicio en particular.

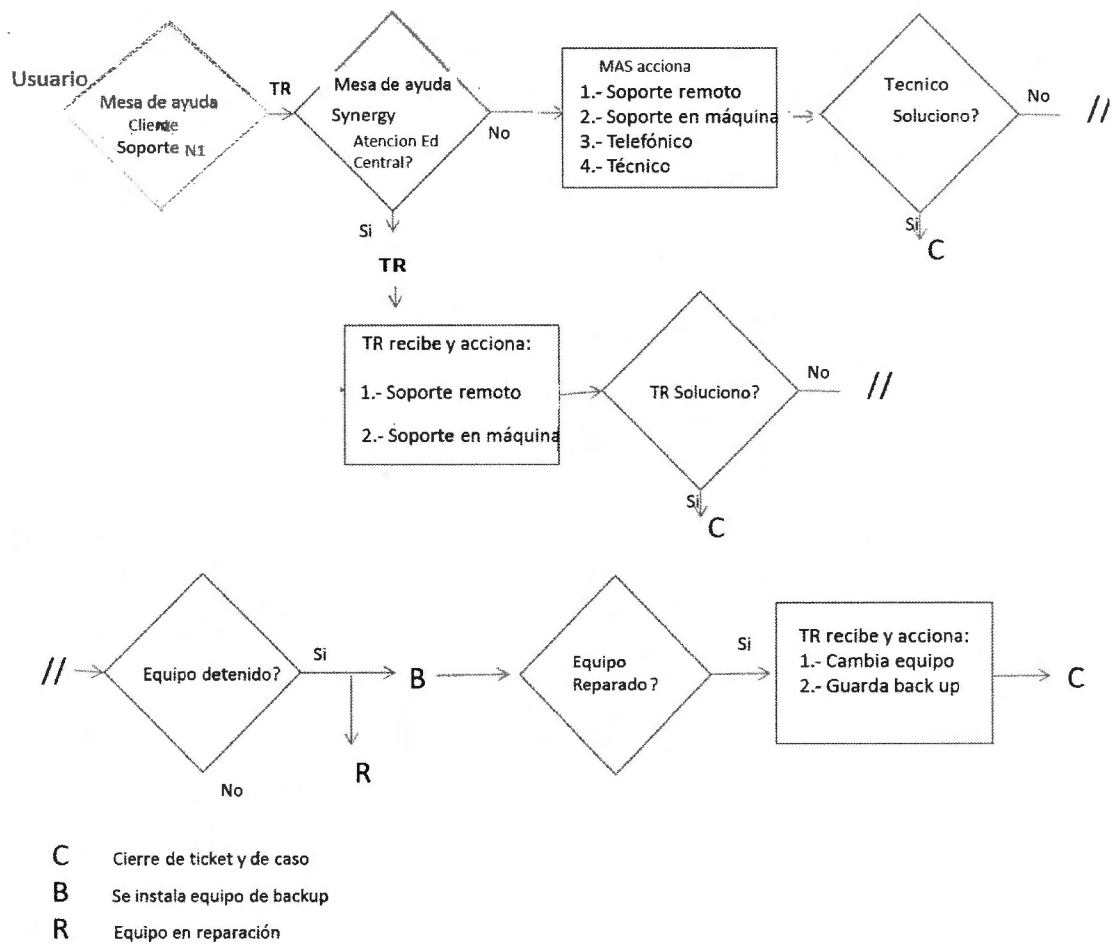
Aplicar las decisiones adecuadas de este análisis reducirá sus costos de operación e incrementará la productividad de su empresa.

<b>Servicio Técnico – Niveles de Atención</b>	
<b>Tipo Soporte</b>	<b>Cargo</b>
Soporte Nivel 1	Soporte Técnico Residente insitu
Soporte Nivel 2	Atención TR en Terreno y solicitud equipo Back up para SLA
Soporte Nivel 3	Supervisor Servicio Técnico
Soporte Nivel 4	Especialista de la marca

#### 6.3.4 Flujo Atención Correctiva

**Proceso de atención a I Municipalidad de Providencia**





Los equipos de backup están en Alferez Real 1154 Providencia (Synergy)

### 6.3.5 Protocolo Contingencia Ticket

En la eventualidad que el Técnico Residente esté imposibilitado de subir el ticket, deberá llamar y/o mandar mail al coordinador de servicio Synergy quien subirá el ticket a la plataforma.



Contacto Sr Jorge Burr [suministros@synergy.cl](mailto:suministros@synergy.cl) fono 02228987455  
Mesa Ayuda [contacto@synergy.cl](mailto:contacto@synergy.cl) fono 02228987455

El horario de atención es de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 hrs.  
El e-mail debe detallar la siguiente información:

Nombre de cliente	
Dirección	
N° de Teléfono	
Modelo Maquina	
N° de Serie	

### 6.3.6 Equipos y suministros de Backup

En el caso que no sea posible reparar un equipo en el plazo antes señalado, Synergy dispone y proporciona, sin costo, un equipo de características similares como reemplazo transitorio para asegurar la continuidad operativa. Los equipos de backup se encontrarán en las dependencias de Synergy Providencia. Se define adicionalmente considerar 1 tóner de backup por grupo de equipos para atención al Público.

### 6.3.7 Mantenciones Preventivas

Los Equipos asociados al servicio de mantención preventiva serán mantenidos y/o reparados bajo la modalidad de servicio denominada "On-Site", la que significa que todas las atenciones, serán realizadas en el lugar donde se encuentra instalado el Equipo en cuestión.

Las mantenciones se realizarán una vez al año. A partir del 2do año de habilitación.

Todos los equipos HP están monitoreados a través del sistema SDS. Esta plataforma nos indica si el equipo necesita una mantención preventiva dado el nivel de uso que está presentando. Esa es una variable por la que nos guiamos para hacer la mantención preventiva y la otra variable es la recomendación del fabricante al cumplir su volumen de impresión que se indica en la siguiente tabla.

En éste caso la Mantención Preventiva se realizará previo acuerdo y calendarización de la actividad.

Modelo		mantenimiento preventivo
HP 408dn		90.000
HP E52645		90.000
HP E42540		90.000
FX 890 Epson matriz de punto	cada 12 meses	
HP E50145		90.000
E57540		150.000
HP E82560		360.000
HP E87660		360.000
HP S2000		100.000
HP N4600 escaner		100.000
Slide 400 CANON escaner	cada 12 meses	



La coordinación de la actividad se realizará a través del encargado del Servicio, quién actuará como contraparte.

Este servicio contempla:

- ✓ Limpieza interna y externa
- ✓ Soplado de las partes internas
- ✓ Actualizaciones de Firmware , si aplica
- ✓ Cambio de partes y piezas si es necesario

### 6.3.8 Técnico Residente

Se contempla técnico residente en el Edificio Central de lunes a jueves entre las 8:30 y las 18:30 hrs, y los viernes desde las 8:30 hasta las 16:30hs para atender principalmente Edificio Central y dar soporte telefónico al resto de las dependencias de La IMP

Tenida del Técnico Residente

- Uniforme del técnico será tenida semi formal (según bases)
- Credencial con identificación y logo corporativo

#### a) Actividades Técnico Residente

- Realizará un Soporte a los usuarios con soporte en el Edificio Central y en las dependencias como Primer Nivel.
- El soporte tiene como finalidad ayudar a los usuarios para que puedan resolver ciertos problemas de hardware o software.
- Este Soporte se puede dar vía teléfono, presencial o Remoto.
- El técnico residente tiene la obligación de notificar cualquier falla que no pueda ser resuelta en los tiempos acordados, para proceder con un backup de ser
- Contará con Backup de repuestos de alta rotación (rodillos)
- Contará con Backup de suministros (mini bodega) ya sea en providencia o alférez.
- Contará con Backup de modelo Tipo A (impresora blanco y negro) y modelo Tipo F (multifuncional blanco y negro) que son los de más alta carga.

- **Soporte Técnico Presencial en Edificio Central**

Es aquel que realiza el técnico en el área o lugar donde se encuentra el dispositivo en cuestión, está presente directamente con el usuario para atenderle y ofrecerle un mejor servicio.

- **Soporte Técnico a Distancia o Remoto**



Es la ayuda que te puede prestar un técnico, vía teléfono o con alguna herramienta de conexión de manera remota, para resolver algún problema a distancia sobre algún equipo, sea impresora o Multifuncional.

- **Soporte Telefónico**

El soporte de la mesa de ayuda le dará instrucciones y pasos a seguir vía teléfono, tratando de lograr dar solución a una consulta o problema.

Si no resuelve debe dar soporte presencial y tomar todas las acciones para que el equipo quede reparado.

**b) Diagnóstico y reparación de equipos**

El técnico residente será el encargado de atender los requerimientos de servicio técnico para los equipos del Edificio Central y sucursales, haciendo el diagnóstico técnico de la falla del equipo, reparación, evaluar necesidad de repuestos y solicitarlos para la reparación del equipo.

**c) Mantenciones preventivas**

Mantenimiento Preventivo son la ejecución de las acciones de Mantenimiento en función del estado técnico real del equipo, a partir de la medición y seguimiento de algún parámetro síntoma y la intervención según niveles deseados indicados por la marca, permisibles o de alarma.

**d) Solicitud de repuestos**

Ante fallas en donde se requieran repuestos, el Técnico residente deberá pedir e instalar los repuestos requeridos en función de la falla, además de controlar que el equipo original vuelva a su lugar de origen.

Toda esta secuencia es controlada por el sistema de ticket a través de formulario DP.

**e) Estado de suministros y Backup**

El técnico residente deberá controlar y mantener un stock suficiente para reemplazo, preocupándose efectivamente de ir reemplazando el Backup de suministro utilizado.

Deberá controlar a través de la herramienta de Monitoreo que los tóner sean usados a cabalidad antes de hacer reemplazos de ellos.

Los equipos de Backup deben estar configurados con las IP, MASKy PROXI.

**f) Inventario en el cliente**



A través de la herramienta de ticket y monitoreo, el técnico residente deberá mantener una base de datos de los equipos en producción y de los que ya salieron de circulación.

Todo, a objeto de mantener la bitácora del parque de equipos que se han movido por alguna razón y de los que se han agregado al contrato.

#### **g) Contadores mediante aplicación**

El Técnico Residente tiene la responsabilidad de revisar que los equipos estén conectados en nuestra plataforma de manera de llevar un registro de volumen realizado y tener visibilidad del consumo, sus períodos de mayor impresión y generar estadísticas de consumo.

La herramienta que usará para cumplir este propósito es un software de monitoreo que se le entregará al técnico para cumplir, de acuerdo con el cliente, la forma en que se debe facturar.

Además será el encargado de generar informes de plataforma de Monitoreo de consumo por Equipo.

Para los equipos que estén USB se instalará un agente de manera de recopilar los contadores de esos equipos también

#### **h) Capacitación**

El técnico Residente, dará capacitación al personal a funcionarios/secretarias, en forma presencial o remota sobre el manejo de los equipos involucrados cuando corresponda, de manera de ser autónomos en operaciones que pueden ser sencillas de resolver.

### **6.4 Solicitud Servicios de Soporte Eventual**

Para la solicitud de Soporte eventual que se indican en el anexo 5 es importante considerar los tiempos con los que se debe solicitar el servicio

Técnico de Soporte y de mantención, debe ser solicitado con 5 días hábiles de anticipación

Solicitud de aumento de equipamiento según Anexo 4, debe ser solicitado con 15 días hábiles y cumplir con el plazo indicado

En caso que IMP vaya a realizar un evento de impresión masiva o fuera de lo normal, nos debe comunicar con un mes de anticipación para asegura el stock de suministros.





## 7 Servicio 3 Variable Mensual

### 7.1 Plataforma para reposición proactiva de suministro

Toda reposición de insumos es gatillada a través de este software de monitoreo, a través de alertas, predefinidas según un 20% de carga de tóner o por días restante de suministro. El nivel de alerta se ajusta de acuerdo al consumo promedio de la máquina y a su ubicación geográfica.

Nuestra empresa ha implementado una aplicación a través de un sistema web para la solicitud de Servicio Técnico y abastecimiento de Suministro (en conjunto con nuestro software de monitoreo "Alertas").

Esto nos permite agilizar los procesos internos y así anticiparnos a dar una solución oportuna.

El Software de monitoreo permite además:

- Monitoreo en tiempo real de todo el parque de impresión y copiado, mediante un sistema web de semaforización de estados.
- Recibir alertas de suministro por parte de los equipos, cuando llegan al valor definido para ello y de esa manera reponerlo antes que se agoten.
- Monitorear los volúmenes de impresión de los equipos en un determinado tiempo.
- Administrar todos los equipos de impresión, de forma centralizada y remota.
- Realizar todo el trabajo mencionado en los puntos anteriores, sin generar tráfico excesivo en la red de datos.
- Agrupación lógica de equipos, según las diferentes áreas de La IMP y vista de estados, en base a un Sistema Semáforo.

A continuación una pantalla del estado general de suministros por dispositivo de un cliente:

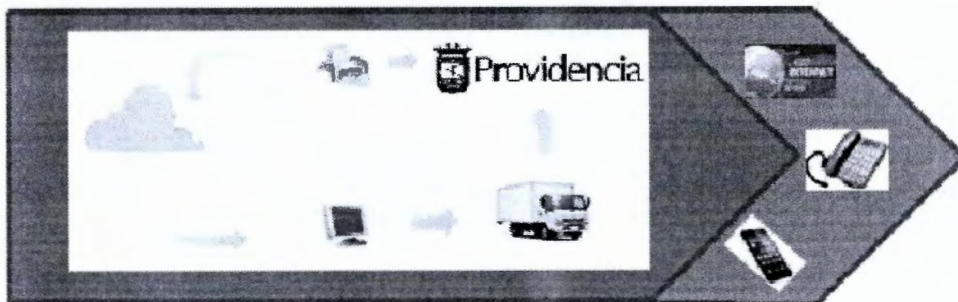
ID Cliente	Máquina	Número de Área	Reservorio	Estado	TONER (g)	TONER (%)	TONER (ml)	TONER (ppm)
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox WorkCentre 5330 v 40.2	312026709	Procuraduría	...	17			520.97
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox WorkCentre 5330 v 40.2	312027290	DAU	...	43			440.14
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox Phaser 6700Dte	317018947	...	...	74	22	30	246
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox WorkCentre 5330 v 40.2	312026747	...	...	75			220.51
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Phaser 7500M	304586095	CAF	...	60	94	1	165
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox WorkCentre 5330 v 40.2	312024384	...	...	29			789.49
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox WorkCentre 5330 v 40.2	332027698	Procuraduría	...	86			183.67
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet Professional P1000C	340390169	...	...	3			21.76
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox WorkCentre 8330 v 40.2	312026748	Las Armas	...	180			608.13
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet Professional P3000	309002979	...	...	18			18.06
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet 400 14801dn	309002978	...	...	52			53
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet Pro M29 low	309002977	...	...	39			36
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet Pro M29 low	309002976	...	...	30			33.96
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Phaser 7500M	304586096	Procuraduría	...	1	20	16	24
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	Xerox Versant C800 v 3.1	309002975	ESPA	...	27			27
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet 400 color M48 low	309002974	...	...	13	36	0	60
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet 400 color M48 low	309002973	...	...	112	116		18.29
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP LaserJet 400 M48Tone	309002972	...	...	143			1
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP Color LaserJet CP1515A	309002971	...	...	0			0
PSA-IZQUIERDO - cpm-estacion-izquierda-estacion	HP Color LaserJet CP2025dn	309002970	...	...	0			0



Alta Pro actividad en la reposición de los suministros

90% Resuelto Proactivamente

10% Resuelto Reactivamente

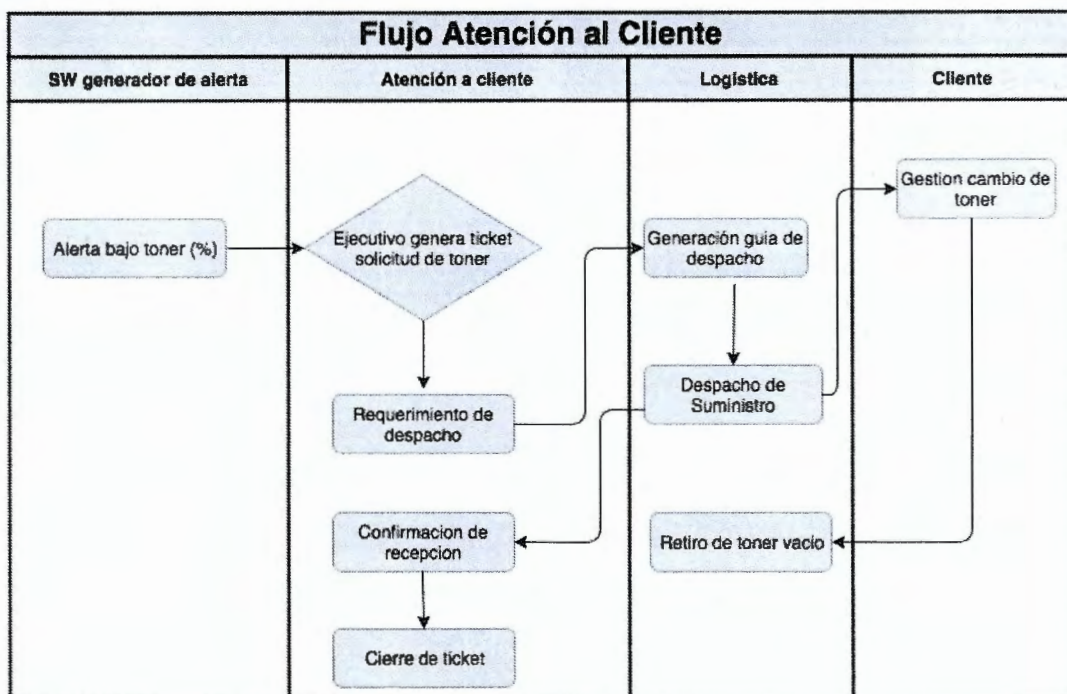


Si bien el 90 % de los incidentes queda resuelto de forma proactiva, un 10 % se resuelve a través de nuestra plataforma de tickets.

## 7.2 Proceso Solicitud de Suministro (TR)

El diagrama a continuación detalla las tareas y responsabilidades para la reposición de tóner a tiempo.

Synergy proporcionará la logística necesaria para soportar los requerimientos de suministros Para este efecto existe una estructura dedicada que asegura la entrega en los plazos definidos:





TR recibe los suministros que lleguen de forma proactiva

Línea dedicada - Ticket - Mail

Ejecutivo Especializada Sr. Jorge Burr

Software de Administración y control de Consumo

Alerta temprana (SW alerta residente en equipos)

### 7.3 Procedimiento de cambio de suministro

Este servicio Considera el costo de insumos (All out) y repuestos (All in), todos originales, para el parque de impresoras (color, blanco y negro, cintas para matriz de punto, etc.) que se pedirán de manera unitaria en la medida que las unidades realicen sus funciones habituales, los cuáles deben ser originales y de máximo rendimiento el cuál será monitoreado por la herramienta de gestión del servicio.

#### Procedimiento cambio de suministro

##### Caso: Alerta proactiva equipos en RED

La alerta de suministro de la plataforma de administración, estará seteada para dar el aviso con un nivel de desperdicio del 20%, éste es un tiempo suficiente para que Synergy envíe la reposición del suministro.

##### Caso: Alerta Reactiva para equipos USB

Usuario da aviso de la falta de suministro al Técnico residente.

Técnico Residente revisa en la el nivel de desperdicio del suministro solicitado

#### IMPORTANTE para la reposición para ambos casos

El cambio del toner se realizará con un 2% de desperdicio.

- Si el nivel de desperdicio es menor al 2%, se procede al cambio
- Si el nivel de desperdicio es mayor al 2%,
  - se debe solicitar autorización vía mail, al Jefe encargado de suministros (En el mail deberá adjuntar print de pantalla del estado del suministro, porcentaje de desperdicio , cantidad de páginas faltantes de impresión , nombre de usuario asociado al equipo)
  - Sólo con el visto bueno del Jefe encargado de suministro, se procede a la reposición del mismo

Todos los 5 de cada mes, se deberá enviar a la IMP un informe que indique

- Suministro cambiado
- % de desperdicio
- Serie de equipo asociado



- Total de suministros cambiados en ése mes

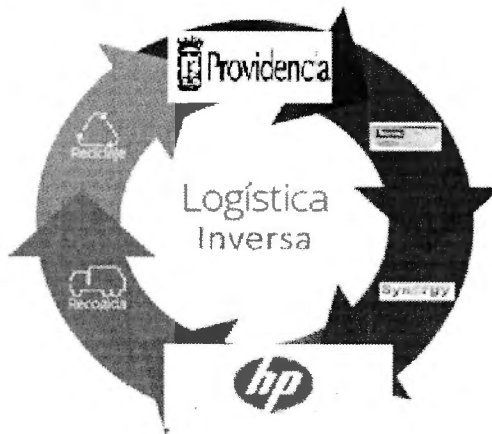
Synergy entregará estadísticas de consumo y desperdicio de tóner, acreditación de consumo que deberá realizarse con cada cambio de suministro en todas las máquinas del parque en arriendo mediante algún tipo de registro.

## 8 Responsabilidad con el Medio Ambiente

### 8.1 Logística inversa de suministros

El servicio ofrecido contempla el retiro y reciclaje de cada uno de los cartuchos de suministros vacíos. En términos generales el reciclaje consiste en el acopio y envío de cartuchos vacíos a nuestras bodegas en Carlos Valdovinos, lugar en el cual el cartucho es retirado por una empresa de reciclaje, Recycla Chile, quien emite un certificado

*Proceso de Logística inversa de suministros*



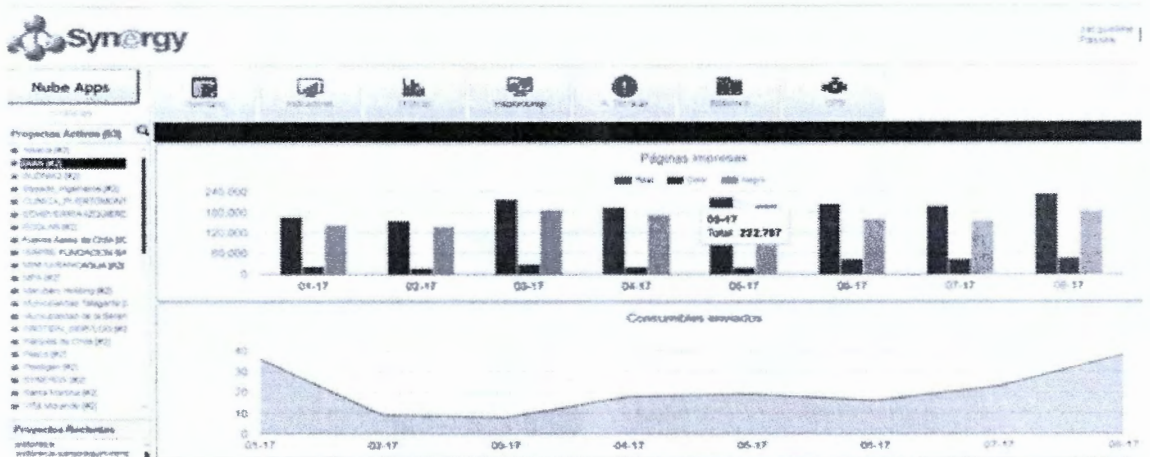


## 9 Plataforma de Monitoreo

El Software de facturación de Synergy permite realizar:

- Monitoreo en tiempo real de todo el parque de impresión, mediante un sistema web de semáforos.
- Monitorear los volúmenes de impresión de los equipos en un determinado tiempo.
- Administrar todos los equipos de impresión, de forma centralizada y remota.
- Realizar todo el trabajo mencionado en los puntos anteriores, sin generar tráfico excesivo en la red de datos.
- Agrupación lógica de equipos, según las diferentes áreas

Proyecto / Cliente	Modelo	Estado de Salud	Ubicación	Inicio	Fin	Páginas	Costo
DAW	Xerox WorkCentre 6650 v1 M408	318532514	Servicio	2017-08-01	2017-08-31	18250	10000
BWV	Xerox WorkCentre 5130 v1 M3	323296667	Servicio	2017-08-01	2017-08-31	14207	10000
DAW	Xerox WorkCentre 6650 v1 M408	318532514	Servicio	2017-08-01	2017-08-31	12347	6392
DAW	Xerox WorkCentre 7225 v1 M408	322780883	COMPTON, S.A.	2017-08-01	2017-08-31	11110	6000
DAW	Xerox WorkCentre 5050 v1 M3	320247830	CaribeSoft Mkt	2017-08-01	2017-08-31	8714	8714
DAW	Xerox WorkCentre 2050 v1 M3	328222441	Caja	2017-08-01	2017-08-31	7714	7714
DAW	Xerox WorkCentre 7225 v1 M408	322780883	Storopim Mkt	2017-08-01	2017-08-31	7132	6643
DAW	Xerox WorkCentre 6650 v1 M408	318532514		2017-08-01	2017-08-31	6500	1900
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	315532379	Printer Sales	2017-08-01	2017-08-31	5994	5994
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	315532379	Mercos Recursos	2017-08-01	2017-08-31	5975	5975
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	328222441	Solar Auto	2017-08-01	2017-08-31	5881	5881
DAW	Xerox WorkCentre 7825 v1 M408	321219070	Oficina	2017-08-01	2017-08-31	5820	2220
DAW	Xerox WorkCentre 7225 v1 M408	322780883	Cooperativa Factorando	2017-08-01	2017-08-31	5516	665
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	328222441	Shorefront	2017-08-01	2017-08-31	5198	4150
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	315532379	Stalpa Recursos	2017-08-01	2017-08-31	4998	4998
DAW	Xerox WorkCentre 8850 v1 M408	318532514		2017-08-01	2017-08-31	4962	2480
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	320247830		2017-08-01	2017-08-31	4902	4902
DAW	Xerox WorkCentre 3000	322836181	Oficina	2017-08-01	2017-08-31	4730	4730
DAW	Xerox WorkCentre 3000 v1 M3	315532379	Telcel Mkt	2017-08-01	2017-08-31	4248	4248
DAW	Xerox WorkCentre 6650 v1 M408	318532514		2017-08-01	2017-08-31	4203	2120
DAW	Xerox WorkCentre 6650 v1 M408	318532514		2017-08-01	2017-08-31	4152	1781





La facturación de los variables, se realiza de acuerdo a la cantidad de suministros despachados por mes a las distintas dependencias de la IMP, que se capturan por medio del SW suministrado por SYNERGY. En aquellos casos que por alguna razón no existe registro, porque los equipos no se encuentran en red, se tomará registro de las guías de despacho de toner enviadas en el presente mes.

## 10 Proceso de Facturación

La factura se realizará de acuerdo al tipo de conexión que tenga el equipo.

Si está conectado vía USB, se revisaran las guías de los suministros despachados en el mes a facturar.

Si está conectado a la red, se revisa via SW la cantidad de suministros despachados en el mes a facturar.

Se declara a continuación facturación por suministros despachado:

Inicio Periodo: Acordado con cliente

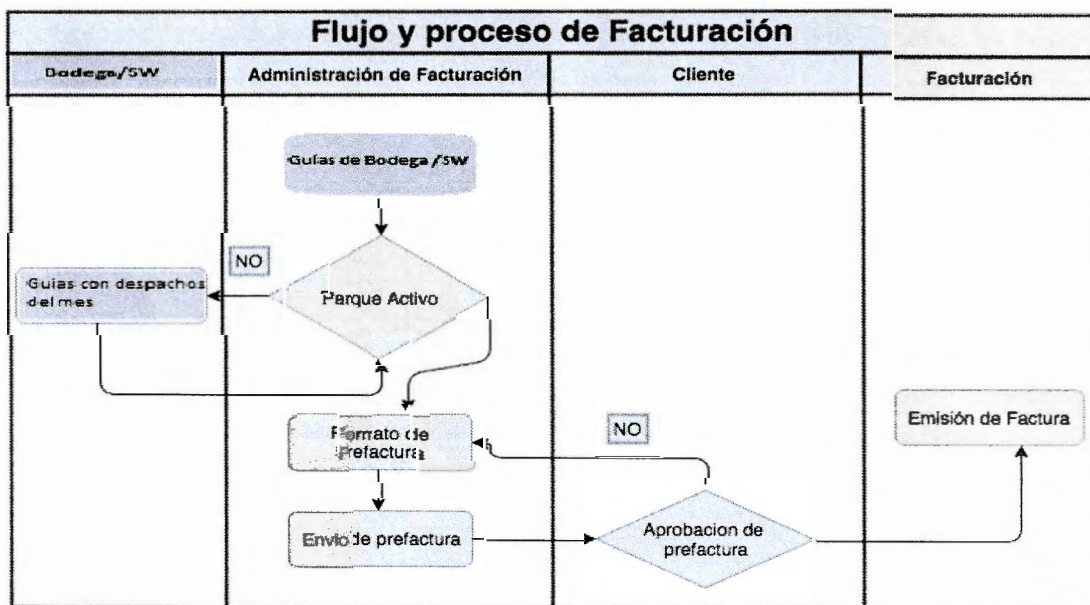
Cierre Periodo: Acordado con cliente

Envío de prefactura: SYNERGY

Aprobación de prefactura: Cliente

Envío de Factura impresa: SYNERGY

**Observación:** en caso que no se cumpla con la aprobación de la prefactura dentro del plazo estipulado, se procederá a emitir la factura. De existir diferencias, estas se ajustarán en la factura del próximo periodo.



### Diagrama Facturación

EL diagrama detalla, las responsabilidades y los pasos para realizar la facturación.



El primer hito que desprende de éste flujo, es la revisión de guías de despacho de suministros del mes corriente a facturar (para equipos USB) y revisión de cantidad de suministros registrados como despachados en SW de monitoreo (equipos en red) .

Una vez que se tiene toda la información, se envía una prefectura al cliente

Con la aprobación de la pre factura, se emite factura final.

### 10.1 Protocolo de Escalamiento de Facturación

Con el fin de entregar una mayor eficiencia en procesos el protocolo de escalamiento para cualquier incidente relativo al proceso de facturación, es el siguiente:

Atención a Clientes			
Nombre	Cargo	Correo	Teléfono Anexo
Mesa de ayuda	Mesa de ayuda Solicitudes	mesaayuda@synergy.cl	228987455
Vannessa Montano	Jefa de Facturación	vmontano@synergy.cl	228987411
Rebeca Araos	Gerente de Finanzas	raraos@synergy.cl	228987490



## 11 Reportes y KPI del Servicio

El servicio contemplar la entrega mensual de un informe que contenga como mínimo:

- Detalle por máquina y su respectiva ubicación física, registro con: número de páginas impresas en blanco y negro, número de páginas impresas en color. Respecto a las impresiones además considera, nombre de los archivos, tamaños, origen, fecha y usuarios.
- Estado de la plataforma de impresión y fotocopiado. Los informes deberán contener, entre otros, estadísticas de disponibilidad de cada equipo y trabajos efectuados en la plataforma (mantenciones preventivas, mantenciones correctivas, reparaciones, reemplazos de equipos e insumos entregados).
- Estadísticas de fallas: equipos con mayor número de fallas y fallas más recurrentes.
- Indicadores para medir niveles de servicio, KPI
  - ✓ Número de llamadas recibidas para atención (Tickets)
  - ✓ Tiempo promedio de SLA de respuesta
  - ✓ Tiempo promedio de solución técnica
  - ✓ Tiempo promedio de Despacho suministros
  - ✓ Toma de contadores (facturación)
  - ✓ Despacho y retiros (envases vacíos – cambio equipos-etc)
  - ✓ Satisfacción Cliente
  - ✓ Técnico Residente

### Imagen referencial





## 12 Porque elegir HP?

# LAS IMPRESORAS MÁS SEGURAS DEL MUNDO<sup>1</sup>

Únicamente las impresoras HP Enterprise pueden detectar y recuperarse automáticamente de un ataque de malware.<sup>1</sup> Y dado que disponen del único firmware actualizable del sector, se pueden añadir nuevas funciones de seguridad a lo largo del tiempo.<sup>2</sup>

### ¿Cómo funciona?

Las funciones de seguridad integradas con capacidades de recuperación automática abordan los cuatro pasos principales del ciclo de un dispositivo HP Enterprise.

HP JetAdvantage Security Manager completa el ciclo de comprobación.

#### Cuatro. Supervisión continua

**Detección de intrusiones en tiempo de ejecución**  
Supervisa la actividad de la memoria para detectar y detener ataques de manera continua.

**HP Connection Inspector**  
Inspecciona las conexiones de red salientes para detener solicitudes sospechosas y frustrar el malware.

#### Tres. Verificación de la configuración de impresión

**HP JetAdvantage Security Manager**  
Después de un reinicio, verifica y repara cualquier configuración de seguridad del dispositivo que estuviera afectada.

Reinicio automático

#### Uno. Comprobación del código operativo

**HP Sure Start**  
Comprueba el código de la BIOS y, en caso de peligro, se reinicia con una «copia dorada» segura.

#### Dos. Verificación del firmware

**Listas blancas**  
Comprueba el firmware durante el arranque para establecer si se trata de código auténtico: firmado digitalmente por HP.



<https://www8.hp.com/es/es/solutions/business-solutions/printingsolutions/devicesecurity.html>

### Proteja su red con las impresoras más seguras del mundo

**Protección, detección y recuperación** Las impresoras HP ofrecen la máxima seguridad del sector con cuatro tecnologías clave que siempre están en guardia, detectan y detienen las amenazas de forma continuada, y se adaptan a las nuevas amenazas. Solo las impresoras HP Enterprise se recuperan de manera automática de los ataques mediante la activación de un reinicio: sin necesidad de que intervenga el departamento de TI.<sup>1</sup> Después de un reinicio, HP JetAdvantage Security Manager lleva a cabo una evaluación automática y, en caso necesario, repara la configuración de seguridad del dispositivo con el fin de satisfacer las políticas empresariales previamente establecidas.<sup>2</sup> Se podrá notificar a los administradores de las incidencias de seguridad a través de herramientas de supervisión de eventos e información de seguridad (SIEM) como ArcSight, Splunk y SIEMonster. **HP Sure Start:** comprueba el código operativo La BIOS es un conjunto de instrucciones de arranque utilizadas para cargar los componentes de hardware críticos e iniciar el firmware. La tecnología HP Sure Start trabaja en un segundo plano validando la integridad de la BIOS en el momento del encendido. Si se detecta una versión afectada, el dispositivo se reinicia con una «copia dorada» segura de la BIOS. **Listas blancas:** esta función comprueba la presencia de firmware auténtico, firmado digitalmente por HP Debido a que el firmware afectado puede exponer toda la red a un ataque, la elaboración de listas blancas permite garantizar que el código que coordina las funciones,

los controles y la seguridad de la impresora, no sea objeto de modificaciones no autorizadas. El firmware se comprueba automáticamente durante el arranque y, en caso de detectarse cualquier anomalía, el dispositivo se reinicia en un estado seguro sin conexión y envía una notificación al departamento de TI. Detección de intrusiones en tiempo de ejecución: supervisa la actividad de la memoria La detección de intrusiones en tiempo de ejecución de HP protege las impresoras mientras se encuentran en funcionamiento y conectadas a la red: justo cuando se producen la mayor parte de los ataques. Esta tecnología comprueba la presencia de anomalías durante operaciones de memoria y firmware complejas, detiene automáticamente la intrusión y lleva a cabo el reinicio. HP Connection Inspector: inspecciona las conexiones de red Impida que el malware se ponga en contacto con servidores sospechosos, robe datos y ponga en peligro la red. HP Connection Inspector estudia las conexiones de red salientes para determinar lo que es normal, detener solicitudes sospechosas y realizar un reinicio de recuperación automática.

## ¿Qué es la seguridad en Impresión y qué incluye?



**Dispositivos**



**Datos**



**Documentos**

## HP Secure Printing

Hardware y Software


### Recupera

**HP Sure Start** HP Labs

Analiza e identifica cambios en el BIOS del equipo y automáticamente los repara

**Run-Time Intrusion Detection** HP Labs

Protege las operaciones y detiene ataques mientras el equipo está en funcionamiento



### Protege

**Asegurado desde fábrica**

El equipo se encuentra configurado con algunos ajustes de seguridad desde fábrica

**HP JetAdvantage Security Manager\***

Herramienta para asegurar el cumplimiento de las políticas de impresión en los equipos.

### Protege tu red con equipos que se protegen por sí mismos

### Detiene

**Validación de Firmware antes de cargarlo**

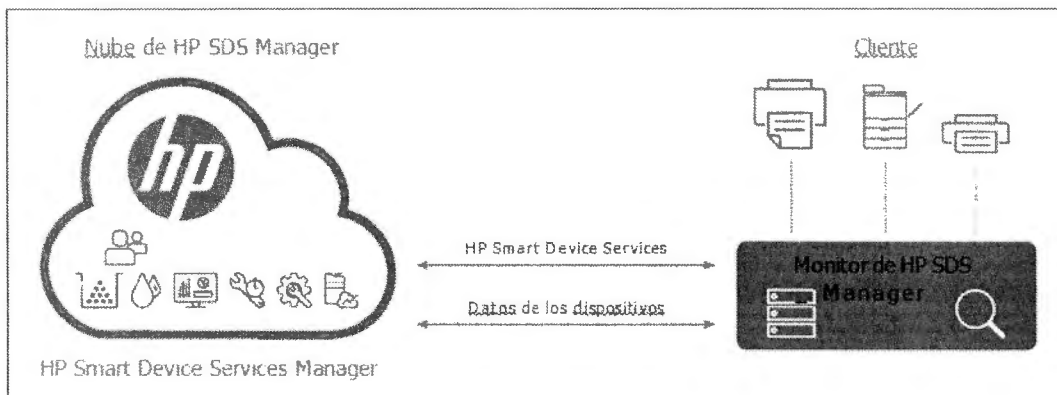
Verifica y asegura que solo código auténtico y autorizado sea cargado a la memoria

**NUEVO - HP Connection Inspector** HP Labs

Detecta y detiene intentos de comprometer el equipo y conectarse a un centro de control

## 13 HP Smart Device Services Manager

El sistema de administración inteligente es fácil de instalar y es integrado, proporciona los beneficios reales de los servicios de impresión administrada



Características centrales de los MPS	Más mejoras
<p><b>Administración de activos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo de dispositivos y conteo de páginas</li> <li>• Control y alertas de reubicación y cambios</li> </ul> <p><b>Administración de consumibles</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de los consumibles y solicitudes de sustitución</li> </ul> <p><b>Administración de incidentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte a dispositivos y alertas de servicio</li> </ul> <p><b>Informes completos</b></p>	<p><b>Con la tecnología HP SDS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnóstico remoto avanzado</li> <li>• Videos de reparación a pedido</li> <li>• Servicio remoto de medidas correctivas</li> <li>• Alertas de bajo nivel de tóner controladas</li> </ul>





## 14 Certificados de la marca HP –

### 14.1 Equipamiento 100% Nuevo

Chile, 11.05.2023  
Reg. #: LATAM-LETTERS00039492



HP Inc Chile Comercial Limitada  
Mariano Sanchez Fontecilla 310, piso 13  
Las Condes, Santiago, Chile

#### Equipos Nuevos

Municipalidad De Providencia  
Licitación Impresión  
Licitación Municipalidad de Providencia

Por medio de la presente, **HP Inc Chile Comercial Limitada**, certificamos que los productos marca **HP Inc**, ofertados en el proceso de referencia, son nuevos, fabricados con material de alta calidad y ejecutados con la mejor tecnología.

Esta carta es válida para que el canal **Servicios y Soluciones Integrales S.p.A** participe en la siguiente categoría de productos HP: Indigo, Office Managed, Scanners, Large Format Design, Office Non Managed

La presente tiene una validez de seis (6) meses para licitaciones públicas y de tres (3) meses para licitaciones privadas a partir de esta fecha.

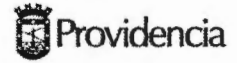
Sin otro particular, les saluda atentamente,

Ana Maria Stehr  
Representante Legal

Equipos Nuevos STD-12  
Ref. OPD-0002892248  
Comprobar la autenticidad:



Si desea corroborar la veracidad y validez de esta comunicación por favor envíe un e-mail a [mco\\_dealreg@hp.com](mailto:mco_dealreg@hp.com)



## 14.2 Toner Original

Chile, 11.05.2023  
Reg. #: LATAM-LETTERS00039490



HP Inc Chile Comercial Limitada  
Mariano Sanchez Fontecilla 310, piso 13  
Las Condes, Santiago, Chile

### Originalidad

Municipalidad De Providencia  
Licitación Impresión  
Licitación Municipalidad de Providencia

Les informamos acerca de los certificados solicitados:

ORIGINALIDAD DE SUMINISTROS Y REPUESTOS QUE ESTOS SON NUEVOS Y NO REMANUFACTURADOS.

La verificación de originalidad solo puede realizarse en forma visual con una revisión de las características externas del producto al momento de la entrega de todas las unidades al cliente final; por política de la compañía, los representantes comerciales no tienen la autorización de emitir este documento.

Cabe destacar que **HP Inc Chile Comercial Limitada**, no ha entregado este certificado a los canales que lo han solicitado

Espero esta aclaración sea acogida de manera favorable para la culminación de dicho proceso.

Esta carta es válida para que el canal Servicios y Soluciones Integrales S.p.A participe en la siguiente categoría de productos HP: Indigo, Office Managed, Scanners, Large Format Design, Office Non Managed

El presente tiene una validez de seis (6) meses para licitaciones públicas y de tres (3) meses para licitaciones privadas a partir de esta fecha.

Sin otro particular, les saluda atentamente,

Ana Maria Stehr  
Representante Legal

Originalidad STD-14  
Ref. OPD-0002892248  
Comprobar la autenticidad:



Si desea corroborar la veracidad y validez de esta comunicación por favor envíe un e-mail a: [mca\\_decreg@hp.com](mailto:mca_decreg@hp.com)





### 14.3 Distribuidor Autorizado

Chile, 11.05.2023  
Reg. #: LATAM-LETTERS00039491



HP Inc Chile Comercial Limitada  
Mariano Sanchez Fontecilla 310, piso 13  
Las Condes, Santiago, Chile

#### Distribuidor Autorizado

Municipalidad De Providencia  
Licitación Impresión  
Licitación Municipalidad de Providencia

Por la presente **HP Inc Chile Comercial Limitada**, declara que Servicios y Soluciones Integrales S.p.A es **Distribuidor Autorizado de HP** en el territorio de Chile.

Como un Distribuidor Autorizado de HP, Servicios y Soluciones Integrales S.p.A, posee la facultad de presentar sus ofertas, cotizaciones y soluciones de productos para **Printing & Personal Systems (PPS)** destinados a clientes finales. También cuenta con apoyo comercial y asesoramiento sobre determinados productos y soluciones por parte de HP.

Es importante señalar que Servicios y Soluciones Integrales S.p.A participe en la siguiente categoría de productos HP: Indigo, Office Managed, Scanners, Large Format Design, Office Non Managed

Cabe destacar que entre los productos de la línea de Hardware de Impresión e imagen (Printing and Personal Systems) de HP se incluyen los productos de Hardware y suministros de Impresión de la marca Samsung, esto en virtud de que a partir del pasado 1° de noviembre de 2017 HP adquirió en su totalidad el negocio de productos de impresión de la marca Samsung a nivel mundial.

Se expide en la ciudad de Santiago y tiene una validez de tres (3) meses para licitaciones públicas y proyectos privados a partir de esta fecha.

Sin otro particular, les saluda atentamente,

Ana María Stehr  
Representante Legal

Distribuidor Autorizado en Chile STD-CL-1  
Ref. OPD-0002892248  
Comprobar la autenticidad:



Si desea corroborar la veracidad y validez de esta comunicación por favor envíe un e-mail a [mca\\_desireg@hp.com](mailto:mca_desireg@hp.com)

## 15 Governance

Para controlar la calidad y la entrega de los niveles de servicio acordados, se establecen los canales de comunicación para establecer las instancias de evaluación y control del servicio, de forma de tratar oportuna y coordinadamente cada uno de los tópicos que lo componen.

Los niveles de organización describen cómo SYNERGY y La IMP estarán estructurados para trabajar sobre los servicios entregados.

Dentro de la organización de La IMP se identifican las siguientes funciones/responsabilidades que, en el marco de las disposiciones específicas del SLA, permite la recepción del servicio:

- ❖ **Sponsor Ejecutivo de La IMP;** tiene la responsabilidad final de los productos y servicios en La IMP. Es responsable de establecer y acordar cambios en el contrato y de SLA. También es responsable del cumplimiento de los acuerdos alcanzados y del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- ❖ **Change Manager;** es el responsable de la planificación, coordinación, gestión de las soluciones y aprobación, además de disponer los recursos internos y autorizaciones para el desarrollo de los cambios.

En el marco de los servicios entregados, el proveedor pone a disposición de La IMP una estructura organizativa que permite la entrega del servicio:

- ❖ **Sponsor Ejecutivo Synergy;** es el responsable final de la entrega de los servicios, así como del cumplimiento de los niveles de servicios acordados. Tiene a su cargo las definiciones contractuales y SLA. Juan Domingo Arriagada (Gerente de Servicio al Cliente) [jdarriagada@synergy.cl](mailto:jdarriagada@synergy.cl)
- ❖ **Account Manager;** es el responsable comercial, quien gestiona la relación integral con La IMP. Es el responsable de velar por el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos, además de la planificación, coordinación, gestión y ejecución de las soluciones entregadas. María Gabriela Bragado (Gerente de Cuentas Mayores) [gbragado@synergy.cl](mailto:gbragado@synergy.cl)

A continuación se detalla el plan de comunicación en la siguiente tabla:

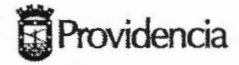
Título	Frecuencia	Participantes La IMP	Participantes SYNERGY	Temas a Tratar
Reunión Estratégica	Anual	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sponsor Ejecutivo</li> <li>▪ Change Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sponsor Ejecutivo</li> <li>▪ Account Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del servicio.</li> <li>▪ Renovación Contratos / Nuevos Servicios.</li> <li>▪ Cambios Contractuales.</li> </ul>
Gestión del Contrato	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sponsor Ejecutivo</li> <li>▪ Change Manager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sponsor Ejecutivo</li> <li>▪ Account Manager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación del Servicio.</li> <li>▪ Gestión de cambios al Contrato/SLA.</li> </ul>
Entrega de niveles de servicio	Mensual	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Change Manager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Account Manager.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Monitoreo del Servicio.</li> <li>▪ Análisis de incidentes.</li> <li>▪ Evaluación general del</li> <li>▪ Revisión planes de mejoramiento del servicio.</li> <li>▪ Aclaración de dudas de reportes mensuales.</li> <li>▪ Revisión de escalamientos.</li> </ul>
Reuniones especiales	On-demand	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Change Manager.</li> <li>▪ Opcionales (Jefes de proyectos, miembros equipo, key user</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Key Account Manager.</li> <li>▪ Opcionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contenido relacionado, aclaraciones, control de estatus.</li> <li>▪ Problemas, acciones a tomar.</li> </ul>

### 15.1 Escalamientos Ejecutivos

Este proceso ayuda a disminuir los riesgos de incumplimiento en la entrega de los niveles de servicio, proporcionando un mecanismo que hace fluir la información y que ayuda a tomar acciones correctivas a tiempo.

Por otro lado, si La IMP tiene algún grado de insatisfacción acerca del tratamiento o tiempos de atención de una solicitud o ítem del servicio, puede escalar en busca de una solución.

En cuanto a prestación de servicios que caen fuera del alcance de los niveles de servicio acordados, el escalamiento al primer nivel jerárquico siempre es posible.



## 15.2 Escalamientos (a nivel de gestión)

María Gabriela Bragado 02 8987485 Gerente Cuentas Mayores, Responsable Comercial, adiciones de equipos a Contrato, Reuniones de coordinación para revisión de niveles de Servicio, Apoyo a gestión de Operaciones. Reuniones de Evaluación de Servicios Trimestrales

Rodrigo Vidal 02 8987428 Gerente Mesa de Ayuda, Gestión Operativa del Servicio, tomando acciones correctivas en los siguientes procesos: Servicio Técnico - Solicitud de Suministros contrato - , Reuniones de Evaluación de Servicios Trimestrales

Juan Domingo Arriagada 02 8987472 Gerente Servicio al Cliente, Gestión Operativa del Servicio, tomando acciones correctivas en los siguientes procesos:– Logística de Despacho.

Renato Cerda Barros 02 89897405 Gerente General: Instancia final jerárquico, para resolver aspectos comerciales y Niveles de SLA acordados en este Servicio



## 16 Grupo SYNERGY Curriculum

### 16.1 Quiénes somos

El SYNERGY nace en el año 1994 y desde sus inicios ha estado presente en el mercado nacional, con más de 22 años de experiencia, se dedica a proveer soluciones en el área técnica y soluciones de impresión. Contamos con convenios estratégicos con las principales marcas del mercado HP, Xerox, Kyocera etc

Entregamos servicio a entidades públicas y privadas, a lo largo de Chile.

Nuestra propuesta de valor se sustenta en la vocación de servicio, la cual sostiene su fundamento en una estructura sólida en cada una de las áreas de la empresa y responde a niveles de servicio estandarizados a nivel nacional.

### 16.2 Qué hacemos

El Grupo SYNERGY Soluciones Integrales satisface los requerimientos de sus clientes a través de sus diferentes divisiones de negocio, éstas son:

#### **Soluciones de arriendo de equipos y entrega Suministros**

Contamos con una estructura sólida de personas que permite abordar proyectos de impresión, entrega de servicio técnico y de suministros de forma oportuna.

Nos apoyamos en herramientas de monitoreo y gestión para asegurar continuidad operativa de nuestro servicio.

#### **Soluciones en Gestión Documental**

Asesoramos e implementamos soluciones de impresión y gestión documental a través de equipos de las marcas que representamos, ya que contamos con un equipo que desarrolla soluciones a la medida del cliente.

#### **Soluciones TI**

Nuestra división de Ingeniería y Sistemas ofrece servicios de Consultoría, Gestión de Proyectos Informáticos, Asesoría en Redes de Telecomunicaciones, Integración de Sistemas, Seguridad y Outsourcing.

#### **Soluciones Imágenes Diagnósticas (Synermed)**

Esta división ofrece un servicio de Telemedicina que permite el Almacenamiento, Distribución de Imágenes Diagnósticas Digitalizadas e Informes, en modalidad ASP. Junto a lo anterior y a través de un software especializado es posible imprimir en papel las imágenes médicas con un excelente nivel de calidad, esto permite compartir los estudios e imágenes con los médicos referentes a un costo 50% menor que el de película láser.





### **Soluciones en Equipos Computacionales y Comunicaciones**

Esta unidad de negocio se dedica a vender, instalar y administrar equipos tales como: servidores, routers, firewalls, PC,s, Notebooks, entre otros. Para entregar un mejor servicio contamos con ingenieros certificados en Microsoft y Cisco para implementación y administración de sistemas y redes.

En suma, el Grupo SYNERGY posee una vasta y exitosa trayectoria la que ha permitido crear sólidas relaciones con sus clientes y socios comerciales en sus más de 20 años de permanencia en el mercado.

### **16.3 Alianzas con Proveedores**

El Grupo SYNERGY es distribuidor autorizado de varias marcas importantes del mercado y, con el fin de mejorar la atención a sus clientes, ha establecido alianzas que potencian nuestra oferta. Podemos mencionar, entre otros:

- Hp Distribuidor Autorizado
- XEROX Distribuidor autorizado
- Kyocera Distribuidor autorizado
- Partner Select CISCO.
- Microsoft Certified Provider.
- Partner Professional VMware.
- Socio Project Management Institute (PMI).
- Canal Certificado Symantec.
- Partner Premier de McAfee.
- Business Partner de IBM.
- Socio de Negocios de Hewlett Packard.
- Distribuidor Premium Viewsonic.
- IPI Intel.
- Reseller Certificado Kingston

### **16.4 Nuestros Principales Clientes Globales**

Por nuestro servicio, soporte, rendimiento, confiabilidad e integridad hemos establecido excelentes relaciones con importantes empresas tales como:



### 16.5 Antecedentes Grupo SYNERGY

**Gerente de General,**

Sr. Renato Cerda (ex Gerente General XEROX)

**Gerente Comercial,** a cargo de la correcta ejecución del contrato de La IMP Sr. Rodrigo González

**Gerente de Operaciones,** a cargo de la continuidad operacional del Servicio de La IMP Sr. Rodrigo Vidal

**Jefe de Operaciones,** responsable de la Implementación de la Plataforma en La IMP Sr. Juan Arriagada

**Gerente a cargo de la Cuenta,** responsable integral de la administración del servicio para La IMP Sra. María Gabriela Bragado



## 17 Software de Accounting Papercut (opcional)

Software Papercut que permite realizar contabilidad, control e informes del uso de impresión y copiado.

Este software está considerado para los equipos que se encuentran en sus oficinas centrales

### Características resumidas

- a. Contabiliza los contadores de las máquinas páginas B&N/Color.
- b. Registra y contabiliza todas las impresiones realizadas por cada usuario (Departamento y Dirección) y máquina, a través de la red y locales mediante agente instalados en el PC (si procede)
- c. Administra y gestiona impresiones por usuarios y grupos.
- d. Administra y define las reglas de impresión, ejemplo; reprogramar trabajos o redireccionar impresiones entre equipos que estén en red
- e. Permite hacer Follow me
- g. Entrega Fecha/Hora de trabajo de impresión, escaneo y fotocopiado.
- h. Visualiza Número de serie de la máquina
- i. Dispone de Panel de control tipo "Dashboard" administración widgets personalizado.
- j. Reportes Web personalizables, exportables a Excel, PDF, HTML, CSV y XML. k. Listados de los nombres de archivo impresos. l. Definición de perfiles de administración m. Visualización el estado de los trabajos impresos
- n. Lleva estadísticas del estado de las máquinas fallas, alertas de papel, utilización suministros, etc.
- o. Permite Automatización de reportes mensual, semanal, diario, a través de correo a los administradores de la plataforma.
- q. Liberación con PIN.



**Condiciones para el correcto Funcionamiento de este Software de accounting el cliente facilitará un servidor con las siguientes condiciones mínimas requeridas**

**Requisito de HW**

Características técnicas

RAM: 32 GB

HD: 1 TB

Quad Core

SO: Windows Server 12 o 16 R2

**Requisito de ambiente**

El servidor debe ser dedicado.

El cliente no puede actualizar un antivirus o licencia que estén instalados en el servidor sin que nos avise, dado que puede alterar el buen funcionamiento del SW

La disponibilidad de los recursos del servidor debe ser prioritaria para el SW de accounting.

Para el SW de accounting se sugiere implementar primero un piloto

El piloto consiste en:

1. Instalar una licencia por 5 días corridos en servidor del cliente
2. Se prueba hasta 5 equipos de impresión
3. Se firma recepción de SW funcionando

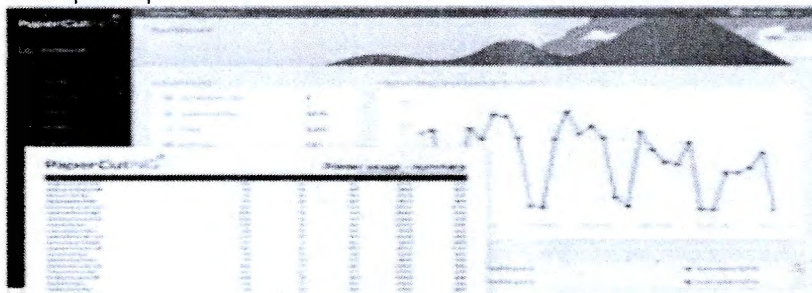
La compra de la licencia definitiva está sujeta a :

1. Contrato firmado
2. Aprobación del piloto funcionando a través de un checklist
3. Valor de las licencias son mínimo por un año

En la reunión, es importante saber datos como:

- Contar con persona a cargo de manejar y administrar el sw
- Contar con AD actualizado
- Contar con Centros de Costos creados
- Tener clara las reglas por usuarios o por grupos

Contraparte que recibe una vez al mes el informe mensual del volumen



## 18 Procesos (opcional)

Servicio, Producto y su Alcance

El servicio abarca

- Consultoría
- Diseño
- Implementación
- Soporte

El servicio cuenta con un plataforma que permite

- Diagramar el flujo del documento
- Contar con Circuito de aprobaciones
- Definir Accesos
- Interactúa con múltiples plataformas y bases de datos
- Trazabilidad del documento
- Disponibilidad del documento
- Ingreso de documentos de multiformatos
- Medir tiempos de cada proceso
- Cuenta con alertas de tiempo
- Trabajo de usuarios concurrentes en la plataforma
- Cloud, Cliente Servidor



### Beneficios

- Eficiencia, resguardo y calidad de la información
- Facilidad de búsqueda de la información
- Control y disminución de los costos de re trabajo
- Trazabilidad de la Información



- Centralización de la información
- Disponibilidad de la Información
- Disminuye costo de :
  - Hs de HHRR
  - Pérdida de información
  - Inconsistencia de la Información
  - Falla Humana
    - Error de digitación
    - Olvido de gestión

### Consultoría

- Entender estrategia documental del cliente
- Generar la Intersección entre intereses del cliente y nuestros Servicios
- Seleccionar los potenciales procesos a abordar y sus prioridades
- Coordinar una agenda de trabajo con las distintas áreas
- Informar/explicar a los usuarios de esos procesos
- Realizar un piloto en conjunto



### Estrategia de Ejecución del Proyecto

#### Fase 1

- Entender Estrategia Documental del Cliente
- Descubrir procesos de intersección con Nuestros Servicios
- Generar agenda de ejecución del proyecto

#### Fase 2

- Prueba de concepto y validación por parte del clientes de la plataforma y el servicio



Fase 3

- Ejecución agenda de proyectos



## **19 Anexo 1 : Puntos relevantes a considerar servicio de Arriendo de equipos con Soporte.**

### **a) Fotocopiado e impresión:**

Los equipos ofrecidos permiten la impresión de documentos en hojas tamaño carta oficio y A3 según se especifica en el tipo de equipo detallado en las características técnicas de las presentes bases.

Los multifuncionales también permiten la impresión en color de acuerdo a las características solicitadas en el Anexo N°3

Las hojas no son parte de éste contrato al igual que las UPS en caso que la instalación tenga problema de voltaje y las requiera

La configuración del servicio se realizará por cada usuario y quedará desahabilitada la conexión WIFI/Remota y /o airprint.

Los equipos HP quedan con mecanismos de seguridad que vienen de fábrica y que evitan hackeos o ingreso de tercero al computador de la máquina, deteniendo cualquier tipo de intervención extraña que suceda por el multifuncional (Ver Item. Porque comprar HP en donde se detalla estas funciones específicas de la marca)

### **b) Digitalización**

Los equipos multifuncionales , escáner y plotter permiten utilizar la función de escáner ya sea en color y/o blanco y negro de acuerdo al formato del equipo solicitado

Los equipos permiten el envío de los documentos escaneados a cuentas de correo o carpetas de almacenaje definida por la Municipalidad de Providencia

El servicio de escaneo equipo MFP se habilitará a través de un botón mediante servicio de correo SNMP proporcionado que Synergy entregará. Las MFP que sean definidas para escaneo y envío a correos electrónicos en formato PDF u otro, las dejaremos configuradas para permitir la configuración de solución Relay SMTP que entregaremos. Crearemos perfiles en los paneles de las MFP para facilitar tareas de Digitalización.



Synergy está considerando entrega modelos de equipos con velocidades y características iguales o superiores a las señaladas en el Anexo N°3.

Se consideró stand adecuado para la operación de los equipos de manera de llegar al 1,5 mts para los modelos B, E, F, G y M

c) Certificaciones:

La totalidad de los técnicos de Synergy están certificados por la marca HP con la que daremos servicio a las impresoras, multifuncionales escáner y plotters. (se adjunta cv)

La marca HP, con quién tenemos la reposición de los suministros están certificada ISO 14.001 sobre los aspectos medioambientales en el manejo de residuos tóxicos. (Se adjunta Certificado)

Synergy realiza el proceso de reciclaje de los envases vacíos y equipamiento en desuso mediante contrato realizado con la empresa Recycla y complementa el proceso con los mecanismos de reciclaje de la marca

d) Seguridad

Los equipos que quedan conectados a la red cuentan con mecanismos de seguridad propios de la marca HP que evitan ataques cibernéticos, de manera de evitar acceso no autorizado al dispositivo y evitando la alteración de archivos en el disco del equipo, que pudieran ser vulnerados. Detiene y manda una alerta de accesos no autorizados. En caso que se intervenga el disco, éste se detiene y copia la última versión de seguridad que guardó y deja operativo el equipo.

e) Comunicación con la Empresa:

Synergy cuenta con un supervisor del servicio que administra y coordina los recursos que dispone la Municipalidad de Providencia. La IMP tendrá comunicación directa con el gerente de Servicio al Cliente (supervisor del contrato), tanto en la organización de la habilitación, puesta en marcha como en la operación del contrato durante todo su periodo. Asimismo tendrá una continua comunicación con el I.M.C municipal, según se detalla en el Governace de este documento

Una vez adjudicado el contrato se realizará un Kickoff, entre las partes involucradas de IMP y Synergy para coordinar la mejor estrategia de cambio de los actuales equipos de impresión, de manera de generar el menor estrés posible al usuario final.

Durante el período de implementación, se consideran reuniones semanales para informar el avance del proceso y poder tomar acciones inmediatas en caso de desviación de los tiempos y actividades programadas.



Durante la vigencia del contrato

- 1.- Se mantendrá una Coordinación con el I.M.C. municipal.
- 2.- Nuevos requerimientos adicionales se canalizarán a través del ejecutivo comercial.
- 3.- Los casos técnicos se canalizarán mediante el TR y el monitoreo que se realiza a través de plataformas que nos permitirá medir los SLA y KPI definidos.
- 4.- Se realizaran reuniones mensuales para evaluar el funcionamiento del servicio.

### **19.1 Servicio para la IMP:**

El servicio solicitado por la IMP consta de 3 tipos de servicios los cuales están muy bien diferenciados de acuerdo a la actividad a las actividades que comprende cada una de ellas.

Servicio 1: Implementación y Puesta en marcha (por única vez). Detallado en la propuesta

Servicio 2: Soporte Mensual.

Servicio 3: Variable Mensual.

Detallaremos cada uno de los servicios a continuación:

### **19.2 Servicio 1: Implementación y Puesta en Marcha:**

#### **19.2.1.1 Instalación**

#### **19.2.2 Servicio 2: Soporte Mensual:**

Este servicio, inicia 80 días después de la adjudicación y cuenta con

- Software de Administración parque de impresión.
- Cumplimiento de niveles de servicio (SLA).





- Gestión de garantías.
- Mantenciones preventivas una vez al año.
- Mantenciones correctivas de acuerdo a demanda.
- Reemplazo de partes y piezas por fallas de fábrica o reemplazo de equipos por fallas reiteradas que impidan el uso frecuente y continuo de las máquinas.
- Nuevas instalaciones y configuraciones por aumento del parque de máquinas.
- 1 técnico residente en instalaciones municipales.
- Suministros originales para todos los modelos ofertados de la marca.
- Cuenta con una plataforma actualizada que asegura la continuidad del servicio y el cumplimiento de los SLA.
- Capacitaciones a usuarios específicos en el uso de las máquinas 1 vez al año o cuando lo solicite el IMC de la Municipalidad.
- Cambio de suministros por parte de la empresa en todas las instalaciones Municipales.

#### **19.2.2.1 Soporte Técnico**

Disponemos de asistencia técnica permanente para solución de contingencias que se puedan presentar en las instalaciones de la IMP durante la semana de lunes a viernes entre las 8.30 a 18:30 horas. En los horarios no cubiertos tales como sábados, domingos y festivos se habilitará una cuenta de correo a objeto de que dichas solicitudes sean atendidas lo más temprano posible a partir del primer día hábil siguiente.

El soporte técnico cuenta con Técnico certificados para la atención de equipos propuestos.

Synergy entregará un notebook para que los técnicos desempeñen eficiente y eficazmente el servicio de soporte

Se considera como parte del soporte técnico, 1 técnico in situ, específicamente en instalaciones del Departamento de Computación e Informática, que realizará la atención a todas las máquinas instaladas en el recinto principal (Pedro de Valdivia 963) y de aquellas unidades más próximas. Para aquellas unidades más lejanas o distanciadas del recinto principal será de responsabilidad de la empresa la asistencia técnica remota o en terreno de personal.

A continuación se describe brevemente los niveles de atención que se entregarán del servicio de impresión en los puntos siguientes:

- Primer Nivel: de resolución de incidentes asociados al Servicio de Impresión, Resolución Remota.



- Segundo Nivel de resolución: o Soporte de Técnico residente para los edificios ubicados en Avenida Pedro de Valdivia N° 963 y aquellas unidades más cercanas. o Soporte de Técnicos en terreno para el resto de sucursales provisto por el oferente directamente desde sus instalaciones, considerando para esto tanto el personal y su traslado hacia las dependencias municipales (atención y resolución presencial).

- Tercer Nivel de resolución (provisión de insumos y repuestos).
- Monitoreo del estado del servicio y estado de cumplimiento de los SLA's.
- Encuesta mensual de satisfacción del servicio a una muestra representativa, del 10% de usuarios que hayan solicitado el servicio durante cada mes.
- Evaluación usuaria de la satisfacción respecto a cada uno de los trabajos realizados por los técnicos en terreno (encuesta de las órdenes de trabajo).

El servicio que realizará el soporte técnico en todas las dependencias, contemplar las siguientes actividades:

- Revisión y diagnóstico de problemas.
- Soporte de emergencia en caso de fallas.
- Reparación y/o recambio de partes y piezas en máquinas defectuosas.
- Coordinar el cambio de máquinas en casos que la falla sea mayor, para mantener la continuidad del servicio. • Registrar el cambio de desechos e insumos.
- Almacenar de acuerdo a normativa ambiental los desechos e insumos utilizados.
- Realizar la mantención preventiva una vez al año y de acuerdo de cada equipo según catálogo del fabricante o cuando el software de administración le informe algún incidente.
- Realizar las atenciones correctivas ante las solicitudes de usuarios, alertas generadas por los equipos en forma automática, fallas y/o desperfectos.
- Mantener la adecuada configuración del servicio en respuesta a las necesidades de traslado, alta, baja y/o modificación del equipamiento y/o de usuarios.
- Synergy facilitará un contacto y número de celular que permita contactar de manera inmediata en caso de emergencias por situaciones que afecten la continuidad del servicio. • Mantener actualizadas las Bitácoras Digitales de cada máquina.
- Synergy entregará uniforme (tenida semiformal) a sus técnicos, de invierno y verano en cantidad necesaria que permita contar siempre con él en el desarrollo de las actividades de mantención y/o soporte, debiendo usarlo en cada visita que se realice a la Municipal junto con su credencial de identificación.



- Synergy proveerá a los técnicos de las herramientas necesarias para el ejercicio de sus labores.
- EL técnico proveerá y cambiará el suministro de insumo cuando corresponda, manteniendo un stock de suministros para cubrir las necesidades de la Municipalidad ya sea en dependencia de la empresa o en el Municipio.
- Para lo anterior se considerarán procedimiento de aceptación por parte del I.M.C. para efectuar la entrega, ya sea en Pedro de Valdivia 963 con insumos en bodega de la Municipalidad como sucursales con insumos que se trasladen desde instalaciones del oferente, para toda entrega el Técnico residente comunicará a Synergy la entrega del tóner y elaborará documento para revisión de I.M.C. , para el caso de técnico en terreno, deberá retirar documento antes de realizar efectivamente el cambio, más detalles del procedimiento y mejoras del proceso se podrán acordar entre la Municipalidad y la empresa respectiva con el contrato en régimen.

#### **19.2.2.2 Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo**

Synergy colocará personal exclusivo para llevar a cabo la planificación anual que se entregará por parte del IMC o encargado de contrato de la Municipalidad a Synergy y se actualizará la Bitácora Digital una vez terminada cada actividad con la fecha en que ésta se realizó, a continuación se detalla cada una de ellas:

Mantenimiento Correctiva:

Mantenimiento que se lleva a cabo tras detectarse una falla que impide el normal funcionamiento de un equipo, para lo cual se procede al cambio de una o varias partes y/o piezas que produce esta anomalía, incluye kit de mantenimiento compuesto por Fusor, Rodillo y Pick Roller, o bien la sustitución del equipo completo si es necesario al detectarse 3 fallas reiteradas en el mismo (acordaremos en conjunto cuando aplica la sustitución del cambio), los costos de éstos cambios de piezas o máquinas será de cargo de la empresa, salvo se pueda acreditar de manera fehaciente mal uso de funcionarios municipales.

Synergy contará con un equipo de reemplazo para dar la continuidad del servicio, mientras se esté realizando la mantención correctiva y cuyo plazo de resolución sea superior a 3 horas.

Mantenimiento Preventiva:

Una vez al año se realizará el mantenimiento preventivo que consiste en la inspección programada de cada uno de los equipos o dispositivos con el objetivo de realizar limpieza y/o sustitución de partes y/o piezas incluso cuando éstas no muestran signos de falla, conforme a las sugerencias del fabricante.

Synergy considera en este plan de mantención anual, realizar mantenciones al parque de impresoras Municipales que se indica en estas Bases, dicha mantención comprende sólo limpieza del equipo y la recomendación de cambio en el caso de que ya no se pueda reparar. No incluye equipo de backup para éstos casos.

Los técnicos que realicen las mantenciones cuentan con:



- Experiencia mínima de 1 año en trabajos similares.
- Poseen conocimientos técnicos de todas las máquinas asociadas al servicio.
- Los técnicos cuentan con el entrenamiento suficiente para realizar las labores de soporte y mantenimiento preventivo/correctivo sobre las máquinas.
- Los técnicos están certificados por el fabricante para realizar dicha labor.
- Tienen la capacidad de rescatar información de las máquinas que conforman la plataforma.
- La IMP tendrá acceso a la plataforma para obtener si así lo desea los distintos informes que se necesite, quedando totalmente autónomos en el acceso a ésta información. El TR también los podrá sacar

### **19.2.2.3 Software de Administración:**

Synergy cuenta con un Software de Administración WEB, que permita administrar en forma proactiva toda la plataforma de máquinas del servicio, que considera y contempla:

- Administración de todo el parque de máquinas en arriendo en red.
- Visualización en tiempo real el estado de las máquinas.
- Monitorea y contabiliza proactivamente los contadores de los equipos en red y locales.
- Monitorear y controlar proactivamente los insumos.
- Controlar el número de impresiones diarias tanto por máquinas en red y locales.
- Notifica alertas preventivas y correctivas (bajo nivel de tóner, atascos de papel, cambio de bandejas, etc.).
- Administración de perfiles y privilegios para acceso al software de Administración (administrador, operador y consulta).
- Monitorea de forma constante la plataforma.
- Monitoreo del estado del suministro.
- Puede detectar equipos conectados/desconectados de la red.
- Entrega el porcentaje de desperdicio del suministro retirado.
- Extrae la información por equipo las que se acordarán con el IMC.
- Capacidad de crecimiento.



- Confección de un Dashboard en línea para todo el parque.
- El software permite obtener toda la información centralizada sobre el equipo o equipos consultado(s), disponibilizando una hoja de vida donde se indica cada una de las intervenciones que haya sido objeto (cambio de tóner, configuraciones, mantención preventiva, mantención correctiva, etc.).

El técnico residente administrará la plataforma y la Municipalidad la utilizará para la gestión del servicio.

Todo requerimiento que genere el software de administración (fallas, cambio de suministros) deberá ser atendido proactivamente por el servicio.

La Plataforma de Monitoreo y BI, permite generar reportes de gestión, que se enumeran a continuación

Consumos a facturar por cada máquina del servicio.

Estadísticas de fallas de las máquinas indicando tipo de falla y solución.

Reporte de incidentes ocurridos en el servicio.

Reporte de novedades de desechos e insumos utilizados.

Informes mensuales de uso de cada dispositivo; con los siguientes datos: Dirección donde está instalado, Unidad específica (Dirección Municipal, Departamento, Sección y Oficina), Usuario a cargo del equipo, Marca del Equipo, Modelo del Equipo, Dirección IP si la tiene, N° de Serie, Cantidad Copias del Mes (si las hace), Cantidad de Impresiones del Mes, Tamaño de papel empleado.

Consumos mensuales de tóner, u otro por máquina y Dirección Municipal. Aplica solo para equipos láser.

Equipos que estén subutilizando sus insumos de tóner, etc. Aplica solo para equipos láser.

Informes mensuales de Fallas y Alertas por máquinas. Aplica solo para equipos láser.

Informes mensual de cumplimiento de SLA.

#### **19.2.2.4 Capacitación de usuarios:**

Synergy considera realizar capacitaciones periódicas a los usuarios en el uso de sus máquinas para lo cual se presenta un Plan de Capacitación, independiente de la capacitación en la etapa de implementación, en el uso de las máquinas, cuya duración estará sujeto a tipo de capacitación que se necesita reforzar. el que será acordado y definido en conjunto con el I.M.C. La capacitación debe considerar como mínimo lo siguiente:

Synergy considera para esta actividad





- Buenas prácticas en impresión (dúplex, liberación de impresión, impresión color adecuado)
- Reconocer problemas comunes.
- Demostración práctica, orientación, operación y ventajas de las máquinas.
- Cambios de consumibles en el caso de requerirlo.

Adicionalmente Synergy capacitará al personal técnico del Departamento de Computación e Informática sobre el manejo del software de administración, para la gestión de informes.

Synergy considera 5 usuarios por capacitación para que resulte efectivo. Las cuáles serán evaluadas por los integrantes y si el resultado de las mismas indica que ha sido insuficiente, se deberá impartir una capacitación adicional para aquellos funcionarios que necesitan reforzamiento.

Conformidad del Servicio, Soporte Mensual:

Se entiende que el servicio se entregó conforme una vez recepcionado conforme mensualmente los informes de:

- i. Consumo de insumos (por cada unidad y por cada máquina).
- ii. Contadores de impresión (por cada Dirección, Unidad, Encargado del Equipo, Tipo de Máquina, Modelo, etc.) con visto bueno del IMC.

Estando ambos conformes se procederá a tramitar la factura correspondiente por los servicios de soporte mensual prestados durante el mes de servicio de acuerdo a lo estipulado en las Bases Administrativas.



soyprovidencia

Nº OBLIGACIÓN

117-2023

FECHA

27-06-2023

### CONTROL DE REGISTRO DE OBLIGACIONES

(DOCUMENTO DE RESPALDO PRESUPUESTARIO)

GASTO QUE ORIGINA LA OBLIGACION: LICITACIÓN PÚBLICA "SERVICIO DE ARRIENDO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN, ESCANERS Y PLOTTERS CON SOPORTE"  
ID 2490-40-LR23

EMPRESA: SERVICIOS Y SOLUCIONES INTEGRALES SPA  
RUT: 78.547.970-K

SOLICITADO POR: SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN (S)

MEMORÁNDUM Nº 11.783 FECHA: 27 DE JUNIO DE 2023

SALDO PRESUPUESTARIO A LA FECHA :	M\$	<u>160.000</u>	VALOR TOTAL OFERTADO <b>UF 25.815 IVA INCLUIDO</b>
MONTO DE LA OBLIGACION 2023:	M\$	<u>73.404</u>	-SERVICIO Nº1 (64 DÍAS CORRIDOS) IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA <b>UF 1.000 IVA INCLUIDO</b>
SALDO PRESUPUESTARIO ACTUALIZADO:	M\$	<u>86.596</u>	-SERVICIO Nº2 (48 MESES) ARRIENDO DE EQUIPOS CON SOPORTE MENSUAL <b>UF 17.183 IVA INCLUIDO</b> <b>(\$61.927.743 IVA INC.)</b>
<div data-bbox="146 1576 682 1675" style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">           Nº PREOBLIGACIÓN      05-288         </div>			<b>-PRECIOS UNITARIOS (48 MESES)</b> <b>UF 7.652 IVA INCLUIDO</b> <b>2023 : UF 2.033,95 IVA INC.</b> <b>2024 : UF 6.203,75 IVA INC.</b> <b>2025 : UF 6.203,75 IVA INC.</b> <b>2026: UF 6.203,75 IVA INC.</b> <b>2027: UF 5.189,80 IVA INC.</b>

CUENTA:

SUBTÍTULO **22** ITEM **09** ASIG. **005** SUB ASIG. **001** SUB SUB ASIG.

SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO **01** CÓDIGO CR O CMP **26.03.01**

DENOMINACIÓN: ARRIENDO FOTOCOPIADORAS

USO EXCLUSIVO SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

RVO/CJP/rvv

Vº Bº SECPLA

