# ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

## Contratación de Servicio de Reparación y Mantenimiento Correctivo de Impresoras para el Poder Judicial

Santo Domingo, R.D.
02 de febrero del 2024

# CONTENIDO

CONTENIDO ..... 2
NOMBRE DEL PROCESO ..... 3
OBJETIVO GENERAL ..... 3
HITO DEL PROYECTO ..... 3
FORMA DE PAGO ..... 3
BIENES REQUERIDOS ..... 4
ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ..... 4
OTROS REQUERIMIENTOS ..... 6
TIEMPO DE ENTREGA ..... 7
LUGAR DE ENTREGA ..... 7
CRITERIOS DE EVALUACIÓN ..... 7
CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN ..... 7

## NOMBRE DEL PROCESO

Contratación de Servicio de Reparación y Mantenimiento correctivo de Impresoras para el Poder Judicial.

## OBJETIVO GENERAL

Garantizar el funcionamiento óptimo y continuo de las impresoras utilizadas en las diversas dependencias del Poder Judicial mediante la contratación de un servicio integral de reparación y mantenimiento de impresoras.

**Objetivos Específicos.**

- ✓ Contratar a un proveedor especializado en reparación y mantenimiento de impresoras a fin de realizar el mantenimiento y reparación de equipos dañados en el Poder Judicial.
- ✓ Esto permitirá minimizar los tiempos de inactividad de impresoras, reducir los costos asociados a la adquisición de nuevas impresoras y promover una gestión eficiente de los recursos.
- ✓ Garantizar y prolongar la vida útil de impresoras, reduciendo así el impacto ambiental al disminuir la generación de residuos electrónicos.

## HITO DEL PROYECTO

El siguiente hito será factor clave para medir el avance del proceso y liberar el pago:

a) Hito No. 1: Entrega por servicios prestados y/o realizados del proceso de reparación y mantenimiento de impresoras.

## FORMA DE PAGO

La forma de pago aplicable del proceso es:

a) 100% Pago total contra entrega de los servicios requeridos, validado por un informe técnico de recepción por parte de la Dirección de Tecnología.

## BIENES REQUERIDOS

| DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS | CANTIDAD |
|---|---|
| Contratación de Servicio de reparación y mantenimiento de impresoras | 1 |

## ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

| Req. | Unidad Medida | Servicios | Especificaciones Técnicas |
|---|---|---|---|
| A | Servicio | Reparación y Mantenimiento de 117 impresoras | 1. **Especialización del Proveedor:** El proveedor debe contar con experiencia demostrada en el mantenimiento y reparación de impresoras de diferentes marcas y modelos utilizadas en entornos institucionales.<br>2. Se requerirá la certificación y capacitación del personal técnico del proveedor en el diagnóstico, reparación y mantenimiento de impresoras de última generación, incluyendo modelos láser, de inyección de tinta y de matriz de puntos.<br>3. **Programación de Visitas a las Sedes Judiciales:** El proveedor deberá programar visitas periódicas a las diferentes sedes judiciales donde se encuentran agrupadas las impresoras a ser mantenidas y reparadas.<br>4. Se establecerán cronogramas de visitas en coordinación con cada sede judicial para minimizar interrupciones en las actividades judiciales y garantizar la disponibilidad del personal técnico en el momento adecuado.<br>5. **Cobertura Geográfica:** El proveedor deberá ofrecer cobertura técnica en todas las sedes judiciales donde se |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | encuentran agrupadas las impresoras a nivel nacional.<br><br>Distribuidas de la siguiente forma:<br>-Suprema Corte de Justicia, 16 Impresoras HP506DN.<br>-Palacio de Justicia Santiago, 32 Impresoras HP506DN.<br>-Palacio de Justicia San Cristóbal, 32 Impresoras HP506DN.<br>-Palacio de Justicia Provincia SD, 10 Impresoras HP506DN.<br>-Palacio de Justicia Ciudad Nueva, 27 Impresoras HP506DN.<br>6. Se requerirá una distribución estratégica de recursos técnicos para garantizar la atención oportuna de solicitudes de mantenimiento y reparación en cada sede judicial, de acuerdo con los cronogramas establecidos.<br>7. Las reparaciones y mantenimientos de las impresoras deben ser realizados en la sede judicial de origen, no deben ser movilizadas, salvo excepciones a considerar por el PJ.<br>8. **Calidad de los Repuestos y Consumibles:** Se exigirá el uso exclusivo de repuestos y consumibles originales, homologados por los fabricantes de las impresoras, para garantizar el rendimiento óptimo y la durabilidad de los equipos.<br>9. El proveedor deberá contar con un inventario adecuado de repuestos y consumibles en cada visita a las sedes judiciales para asegurar la disponibilidad inmediata de los mismos durante las intervenciones de reparación.<br>10. **Informes de Servicio y Seguimiento:** El proveedor deberá generar informes detallados de cada servicio realizado en cada sede judicial, incluyendo |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | diagnóstico de la falla, acciones correctivas implementadas y recomendaciones para el cuidado y mantenimiento de las impresoras.<br>11. **Garantía del Servicio:** El proveedor deberá ofrecer una garantía mínima de 2 meses para todas las reparaciones realizadas en las impresoras.<br>12. Esta garantía deberá cubrir tanto las piezas reemplazadas como la mano de obra utilizada durante las intervenciones de reparación.<br>13. Se requerirá que el proveedor ofrezca un servicio de atención al cliente dedicado para resolver cualquier problema relacionado con las reparaciones durante el período de garantía.<br>14. Se deben establecer procedimientos claros para la gestión de reclamaciones y el reemplazo de piezas defectuosas o que no cumplan con los estándares de calidad durante el período de garantía. |

## OTROS REQUERIMIENTOS

| DOCUMENTOS | |
|---|---|
| DOCUMENTOS DE PRESENTACIÓN OBLIGATORIA | |
| REQUISITOS OBLIGATORIOS | |
| Req. | Especificaciones |
| 1 | **Ficha técnica:** Presentar documentación o ficha de especificaciones técnicas donde se describa de los servicios y garantías solicitados. |
| 2 | **Experiencia del oferente:** Demostrar por lo menos dos (2) años de experiencia ofreciendo Bienes y Servicios similares a los bienes ofertados en el presente proceso. Comprobado mediante copia certificada por el representante legal del oferente de por lo menos un (1) contrato u orden de compra. |
| 3 | **Cronograma de entrega:** Presentar en su propuesta un cronograma detallado en días, que indique el tiempo total para la entrega y puesta en operación de los bienes y servicios requeridos. |

## TIEMPO DE ENTREGA

El tiempo de entrega de los servicios requeridos debe realizarse a más tardar en cuarenta y cinco (45) días, contados a partir de la recepción de la Orden de Compra.

La empresa debe tener capacidad laboral para ejecutar este proceso en todas las localidades simultáneamente.

## LUGAR DE ENTREGA

Los servicios deben ser ofrecidos en las diferentes sedes del poder judicial, distribuidas de la siguiente forma:

-Suprema Corte de Justicia, 16 Impresoras.

-Palacio de Justicia Santiago, 32 Impresoras.

-Palacio de Justicia San Cristóbal, 32 Impresoras.

-Palacio de Justicia Provincia SD, 10 Impresoras.

-Palacio de Justicia Ciudad Nueva, 27 Impresoras.

## CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los servicios serán evaluados bajo el método de **Cumple / No Cumple**, utilizando el siguiente criterio:

| Ítem | Bienes Requeridos | No. | Detalles | Cumplimiento |
|---|---|---|---|---|
| x | Servicio de reparación y mantenimiento | 1 | Requerimientos técnicos | Cumple/ No Cumple |
| | | 2 | garantías de Servicio | Cumple/ No Cumple |

## CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

La adjudicación será decidida a favor de un ÚNICO oferente cuya propuesta: 1) haya sido calificada como CUMPLE en las propuestas técnicas y económicas por reunir las condiciones legales, técnicas y económicas requeridas en el presente Pliego de Condiciones, y 2) presente el menor precio.

Aseguramos que los criterios utilizados en la elaboración de este documento están basados en los principios éticos, de transparencia, de imparcialidad y de procurar proteger los intereses del Poder Judicial.

Este documento sustituye, deroga y deja sin efecto cualquier otro relativo a las especificaciones técnicas para Contratación de Servicio de Reparación y Mantenimiento de Impresoras del Poder Judicial.

**Elaborado por:**

**Wendy Suero Quezada**
Coordinadora de Servicios TIC

**Pantaleón Cordero**
Coordinador de Servicios TIC

**Federico Marte R.**
Gerente de Servicios TIC

**Revisado por:**

**Welvis Beltrán M.**
Director de TIC

PODER JUDICIAL | REPÚBLICA DOMINICANA
Federico Marte Rosa
Wendy Suero Quezada
Pantaleon Cordero Cabral
Welvis Beltran Matos
Documento firmado digitalmente, puede validar su integridad en el siguiente enlace:
https://firma.poderjudicial.gob.do/inbox/app/poderjudicial/v/Z4JE-P4T9-0BJI-O9B6