



ANEXO No. 4

Especificaciones técnicas mínimas para el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO A CONTRATAR		
Tiempo	8 meses	
DENOMINACION TÉCNICA DEL BIEN O SERVICIO	Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo con repuestos para los equipos de computo y soporte informático de la Dirección Nacional de Derecho de Autor	
Grupo / Clase/ Familia:	2.24.1 Mantenimiento, reparación, modificación, reconstrucción e instalación de bienes/equipo	
Unidad de medida:	Unidad	
CARACTERÍSTICAS TECNICAS		CUMPLE /NO CUMPLE
Mano de obra	La mano de obra y los gastos de desplazamiento deben estar totalmente incluidos en el mantenimiento tanto correctivo como preventivo.	
Visitas de mantenimiento anuales.	Especificar el número de visitas de mantenimiento preventivo durante la duración del contrato, siendo el mínimo exigido de dos (2) visitas, distribuidas durante el período que dure el contrato, previa coordinación por parte de la Unidad de Sistemas.	
Procedimiento para el mantenimiento preventivo en el sitio (on-site) (En las instalaciones donde se encuentren ubicados los equipos).	Se debe describir el procedimiento y los pasos para realizar los mantenimientos preventivos on site. Especificar que incluye este mantenimiento, el tiempo que se requiere por equipo, los elementos que se utilizan y toda la información que	



	se considere importante.	
Tiempo de respuesta a fallas.	Especificar el tiempo de respuesta a falla, el cual no puede ser superior a ocho (8) horas hábiles. Cuando el problema no se solucione dentro de las cuatro (4) horas siguientes, debe reemplazarse el equipo con otro de iguales o superiores características técnicas en un tiempo no superior a 16 horas.	
Procedimiento para el mantenimiento correctivo en el sitio (on-site) (En las instalaciones donde se encuentren ubicados los equipos).	Procedimiento para el mantenimiento correctivo on-site. Es decir, el técnico se desplazará hasta las diferentes instalaciones donde se encuentren ubicados los equipos, para determinar la falla y proceder a arreglarla on-site.	
Procedimiento mantenimiento en la Empresa del contratista (out-site)	Si no es posible corregir el daño en el sitio donde se encuentre el equipo, el técnico lo llevará hasta el laboratorio de la compañía y lo traerá de regreso cuando este arreglado. Cumpliendo lo descrito en lo referente al tiempo de respuesta a fallas (reemplazo por otro equipo de iguales o superiores características).	
Insumos y repuestos en los mantenimientos correctivo y preventivos.	Se deben incluir todos los insumos y repuestos que sean necesarios durante el	



	mantenimiento correctivo y preventivo.	
Repuestos Fungibles (cabezas de impresora)	De acuerdo con la cantidad de equipos descritos en el anexos 1, estimar los repuesto fungibles y ofrecer de manera independiente una alternativa opcional que los incluya y el valor de la misma.	
Atención	Especificar el horario de atención, siendo el mínimo de 8 AM a 5.30 pm durante los días hábiles.	
Elementos que se reemplazan.	Los elementos que se reemplazan deben ser nuevos, originales y/o homologados por el fabricante de los equipos; los elementos reemplazados quedarán en poder de la Dirección Nacional de Derecho de Autor	