



INVITACIÓN

SERVICIO TERCERIZADO DE IMPRESIÓN

Gestión 2024

TERMINOS DE REFERENCIA

CONFIDENCIALIDAD

La información contenida en este documento es confidencial y propiedad de la Empresa YPFB TRANSPORTE S.A. Queda prohibida su copia y/o distribución parcial o total sin el expreso consentimiento del propietario.

INDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURA	3
2. ALCANCE DEL SERVICIO	4
2.1 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN/ATENCIÓN	4
2.2 CONTRATACION DE SERVICIO	4
2.2.1 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TERCERIZADO DE IMPRESIÓN	4
2.3 ENTREGA DEL SERVICIO	6
2.4 IMPLEMENTACION DEL SERVICIO	7
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	8
3.1 EQUIPOS MULTIFUNCIONALES BLANCO Y NEGRO DE ALTO TRAFICO	8
3.2 EQUIPOS MULTIFUNCIONALES BN DE MEDIANO TRAFICO....	¡Error! Marcador no definido.
3.3 EQUIPOS MULTIFUNCIONALES A COLOR DE MEDIANO TRAFICO	9
3.4 SOFTWARE DE GESTIÓN DE IMPRESIÓN	11
3.5 MANTENIMIENTO	12
4. ENTREGABLES	12
5. RESPONSABILIDADES	13
5.1 RESPONSABILIDADES DE YPFB TR	13
5.2 RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA	13
6. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS	14
6.1 VIGENCIA DEL SERVICIO	14
6.2 PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO	14
6.3 FORMA DE PAGO	15
7. DOCUMENTOS A CARGAR EN LA OFERTA	17
7.1 OFERTA TÉCNICA	17
7.2 OFERTA ECONÓMICA	18
8. REQUERIMIENTOS EXCLUYENTES Y DOCUMENTOS DE RESPALDO A LA OFERTA TECNICA.	18

1. INTRODUCCIÓN

YPFB TRANSPORTE S.A. (en adelante YPFB TR) en cumplimiento a su plan de inversiones, invita a las empresas legalmente establecidas en Bolivia a presentar su propuesta para la provisión del Servicio Tercerizado de Impresión durante las gestiones 2025 a 2027 para sus oficinas y oficinas administradas por YPFB TR bajo contrato.

1.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS Y ABREVIATURA

A continuación, se detallan los términos y abreviaturas utilizados en el documento:

Término o Abreviatura	Definición
BN	Impresión en Blanco y Negro.
COLOR	Impresión a COLOR.
CONTRATISTA	Persona natural o jurídica, con quien se hubiese formalizado la contratación.
YPFB TR	YPFB TRANSPORTE S.A.
EXCLUYENTE	Requisito de carácter obligatorio en el proceso de evaluación, los OFERTANTES que NO ofrezcan lo requerido, serán descalificados automáticamente.
GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO	Documento mediante el cual el CONTRATISTA garantiza a YPFB TR el cumplimiento de la(s) obligación(es) contraída(s) para cubrir el riesgo de un eventual incumplimiento de su(s) obligación(es).
DTI	Dirección de Tecnología de la Información de YPFB TR
MPS	Managed Printer Services
OFERTANTE	Persona natural o jurídica que participa en un Proceso de Contratación mediante la presentación de una Oferta.
OFERTA ECONÓMICA	Documento preparado por el OFERTANTE y enviado a YPFB TR, que describe todas las condiciones económicas para la provisión del bien o ejecución del servicio, incluyendo cantidades y precios. Debe ser elaborado según formato adjunto establecido.
OFERTA TÉCNICA	Documento preparado por el OFERTANTE y enviado a YPFB TR, que describe todas las condiciones técnicas para la provisión del bien o ejecución del servicio, incluyendo cantidades, plazos de entrega y/o ejecución, de acuerdo a los requisitos de este documento.

2. ALCANCE DEL SERVICIO

YPFB TR requiere realizar la contratación del Servicio Tercerizado de Impresión durante las gestiones 2025 a 2027 para sus oficinas central y distritales y para las oficinas administradas por YPFB TR bajo contrato.

2.1 PROCEDIMIENTO DE COMUNICACIÓN/ATENCIÓN

El CONTRATISTA deberá designar un ejecutivo de cuenta que será el único interlocutor válido para todos los requerimientos comerciales y técnicos que surjan de este contrato.

El ejecutivo de cuenta de igual manera será el encargado de atender cualquier reclamo asociado a la provisión de los equipos o los servicios asociados.

2.2 CONTRATACION DE SERVICIO

2.2.1 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TERCERIZADO DE IMPRESIÓN

Condiciones generales para la provisión del servicio:

- a) YPFB TR requerirá del Servicio Tercerizado de Impresión para las Oficinas Administrativas en las ciudades de Santa Cruz, Sucre, Cochabamba y La Paz.
- b) El contrato del Servicio Tercerizado de Impresión tendrá una duración de 3 años.
- c) La modalidad del servicio debe contemplar un cargo fijo y un cargo variable determinado por la cantidad de hojas impresas y el tipo de impresión.
- d) YPFB TR proporcionará servidores virtuales con sistema operativo Windows Server 2016 o superior como plataforma base para cualquier herramienta de software de apoyo utilizada para la prestación del servicio. El software de apoyo será provisto por el CONTRATISTA y deberá contar con las licencias de uso respectivas para proveer el servicio.
- e) La implementación, mantenimiento y operación del servicio será planificado/realizado por personal calificado del CONTRATISTA y coordinado por personal de YPFB TR.
- f) Los cambios sobre la infraestructura de la DTI requeridos para implementar el servicio deberán ser realizados en base a procesos de gestión de cambios establecidos en YPFB TR. Estos cambios deben ser acompañados por el CONTRATISTA a través de un encargado del servicio y podrán realizarse en horarios fuera de oficina o feriados.
- g) La implementación del servicio deberá considerar dispositivos (hardware) de

- impresión completamente nuevos en todos sus componentes/partes.
- h) El CONTRATISTA deberá proporcionar software licenciado para que de forma centralizada YPFB TR pueda configurar y monitorear de forma preventiva y/o reactiva los equipos de impresión.
 - i) El CONTRATISTA deberá contar por lo menos con un (1) equipo de impresión de respaldo en dependencias de YPFB TR para cubrir remplazos inmediatos por incidentes o daños fortuitos.
 - j) El CONTRATISTA deberá programar los mantenimientos preventivos de los equipos de impresión con el fiscal del servicio de YPFB TR.
 - k) Todos los componentes o partes que sufran algún desperfecto/desgaste y que son necesarios para la prestación del servicio deberán ser provistos/reemplazados por el CONTRATISTA, estos componentes deberán ser originales y nuevos de la marca de los equipos ofertados para el servicio, cuyo costo debe estar inmerso en el precio del servicio. El CONTRATISTA es responsable de la disposición de dichos desechos u otros siguiendo las normativas medioambientales vigentes.
 - l) El CONTRATISTA deberá proporcionar los consumibles para la prestación del servicio. Para ello deberá mantener un stock de insumos de impresión en dependencias de YPFB TR que permita realizar el cambio del consumible cuando así sea necesario y en el menor tiempo posible. Los consumibles deben ser originales de fábrica de la misma marca que los equipos del servicio.

Consideraciones necesarias para el cálculo del precio del servicio de impresión:

- a) Se habilitará una cola de impresión BN y otra cola de impresión a COLOR.
- b) Las impresiones encaminadas por la cola tipo BN serán computadas como impresión BN indistintamente en qué dispositivo de impresión sea impresa.
- c) Las impresiones encaminadas por la cola tipo COLOR serán computadas como impresión tipo COLOR si el documento impreso es clasificado como impresión a COLOR en el dispositivo de impresión. Si el documento es clasificado como impresión tipo BN la impresión será computada como tipo BN.
- d) YPFB TR proporcionará las hojas de papel a ser usadas en el servicio.
- e) YPFB TR proporcionará 30 lectoras modelo HID Omnikey 5427 para realizar la autenticación sobre el dispositivo de impresión con tarjetas de proximidad (Tarjetas de proximidad NFC y bandas de frecuencia 125 KHz y 13,66 MHz o superior).
- f) El CONTRATISTA deberá proveer lectores de tarjetas compatibles con los equipos ofertados y las tarjetas iCLASS Seos Contactless Smart Cardo KB

Memory (PN: 5006PGGMN) hasta completar el 100% de impresoras dentro del servicio.

Para el dimensionamiento y estimación del precio del servicio, se debe tomar en cuenta la siguiente información de volumen de impresión por el tiempo de duración del contrato:

VOLUMEN DE IMPRESIÓN (3 años)	
B/N	COLOR
2.252.664	112.248

En caso de alcanzar el volumen de impresión antes de la finalización del contrato, se gestionará la adenda correspondiente por el tiempo restante de contrato.

En caso de que el volumen de impresión, que se ha pagado por adelantado NO llegase a ser consumido en el tiempo de duración del contrato, el CONTRATISTA deberá otorgar un plazo no menor a tres meses adicionales para consumir el saldo a favor de hojas impresas, sin que esto incurra en costos adicionales para YPFB TR.

En caso de que YPFB TR requiera incrementar una isla de impresión, se notificarán las especificaciones con un plazo de 60 días para su implementación.

2.3 ENTREGA DEL SERVICIO

El servicio tiene que ser provisto en las oficinas de YPFB TR en las siguientes ubicaciones:

Santa Cruz

- Oficina Central Doble Vía a La Guardia Km 7 1/2

La Paz

- Edificio Multicentro, piso 6, oficina No. 602, Av. Arce esq. Rosendo Gutierrez Zona Sopocachi bajo

Cochabamba

- Av. Humberto Assin Esq. Av. Uncia s/n Valle Hermoso (Detrás de la Refinería YPFB)

Sucre

- Barrio Petrolero, Av. Las Américas # 1000, Casi esquina Guatemala

2.4 IMPLEMENTACION DEL SERVICIO

Se requiere la implementación integral del Servicio Tercerizado de Impresión, dentro del primer mes del contrato en las oficinas de YPFB TR.

La cantidad de impresoras es la siguiente:

MODELO/ENTREGA	CANTIDAD
IMPRESORA ALTO TRAFICO BN	16
IMPRESORA MEDIANO TRAFICO COLOR	25
TOTAL	41

Como parte de la implementación del Servicio, el CONTRATISTA deberá programar sesiones de capacitación, en coordinación con el fiscal del servicio de YPFB TR:

- **Capacitación a usuario final:** dirigida a un grupo de usuarios de la empresa, designados como puntos focales. La capacitación deberá comprender el siguiente contenido:
 - Encendido y apagado correcto de la impresora
 - Carga de papel.
 - Envío de documentos a imprimir (selección de la impresora correcta, Impresión a doble cara, ajuste de las configuraciones de impresión: tamaño del papel, la calidad de impresión, etc.).
 - Mejores prácticas de seguridad al imprimir documentos con el uso de credenciales de acceso y lectoras para la impresión.
 - Procedimiento de solicitud de soporte técnico en caso de problemas con la impresora.
- **Capacitación de Soporte Técnico:** dirigida al equipo de Mesa de Servicio de la empresa. La capacitación deberá incluir el siguiente contenido:
 - Configuración inicial y conexión: Conocimiento básico de configuración correcta de las impresoras en la red, incluyendo la instalación de controladores de impresora, la configuración de

- direcciones IP y la conexión a servidores de impresión.
- Solución de problemas: Solución de problemas comunes de impresión, como atascos de papel, impresiones borrosas o de mala calidad, errores de conexión, error de lectura de tarjeta y problemas de configuración de red.
- Seguridad de impresión: Mejores prácticas de seguridad relacionado a la configuración de contraseñas del administrador.
- Gestión de impresoras: Uso de herramientas de gestión y monitoreo de las impresoras, recopilación de datos de uso y generación de informes.
- Solicitud de soporte técnico: Procedimiento de solicitud de soporte técnico cuando corresponda para garantizar una comunicación, servicio eficiente y satisfactorio.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El servicio consiste en que el CONTRATISTA proporcionará los equipos multifuncionales y sus insumos en oficinas de YPFB TR de acuerdo con los siguientes requerimientos mínimos:

3.1 EQUIPOS MULTIFUNCIONALES BLANCO Y NEGRO DE ALTO TRAFICO

Que realicen impresión, escaneo y fotocopiado BN de documentos que deben cumplir con las siguientes especificaciones mínimas:

Manejo del Papel	Bandeja 1 (capacidad para 500 hojas o superior)
	Bandeja 2 (capacidad para 500 hojas o superior)
	Bandejas de salida (capacidad para 250 hojas)
	Dúplex automático
	Tamaños de papel (A4, Carta (letter), Legal, Envelope (sobre), Etiquetas)
Conectividad	Conexión Ethernet LAN 10/100/1000 con IPv4 y IPv6 y Wifi
Memoria	Memoria mínima requerida 1 GB o superior, disco duro opcional
Procesador	0.6 Ghz o superior
Impresión	Velocidad mínima requerida de 34 ppm (tamaño carta).
Resolución de Impresión	600 x 600 dpi
Escaneo de documentos (incluir	Resolución óptica 600 dpi

requisitos minimos de escaneo)	Resolución de hardware 600 dpi
	Escaneo a nube, email, dispositivo de memoria, escaneo a folder en la red, archivos PDF protegidos por contraseña.
	Escaneo a aplicaciones TWAIN/WIA
	Alimentador de hojas para escaneo de documentos.
	Ampliación, reducción.
Funciones adicionales de escaneo de documentos	Los equipos ofertados deben incluir un software de digitalización y captura, que permita Reconocimiento OCR, Reconocimiento de códigos de barra, Separación por lotes, Escaneo a conectores de nube (Sharepoint, OneDrive, Google Drive, etc), Renombramiento de documentos, Mejora de imagen, Eliminación de páginas en blanco, Eliminación de agujeros, entre otros.
Pantalla y entrada del panel de control	Panel de control con pantalla táctil a color.
Alimentación eléctrica	220V 50/60Hz
Seguridad	Impresión segura, IPSec, LDAP seguro, IPv4, IPv6.
	Contar con sistema de borrado automático de memoria en los dispositivos para garantizar que la impresión es realmente segura.
Pedestales para equipos	Todo equipo deberá estar acompañado con la base de impresora considerando las bandejas requeridas. Se debe tomar en cuenta la ergonomía necesaria para el uso adecuado por parte del usuario.
Sistema Operativos Compatibles	Sistema Operativo Windows 10/11 (arquitectura 32 bits y 64 bits).
	Windows server 2012R2 o superior.

3.3 EQUIPOS MULTIFUNCIONALES A COLOR DE MEDIANO TRAFICO

Que realicen impresión, escaneo y fotocopiado COLOR de documentos y deben cumplir con las siguientes especificaciones mínimas:

Manejo del Papel	Bandeja 1 (capacidad para 250 hojas)
	Bandeja 2 (capacidad para 500 hojas)
	Bandejas de salida (capacidad para 150 hojas)
	Impresión Dúplex automática

	Tamaños de papel (A4, Carta (letter), Legal, Envelope (sobre), Etiquetas).
Conectividad	Conexión Ethernet LAN 10/100/1000 con IPv4 y IPv6
Memoria	Memoria mínima requerida 1 GB o superior, disco duro opcional
Procesador	0.7 GHz o superior
Impresión	Velocidad mínima requerida de 34 ppm (tamaño carta) copia y escaneo 24 ppm.
Resolución de Impresión	Mínimamente 600 x 600 dpi
Escaneo de documentos (incluir requisitos mínimos de escaneo)	Resolución óptica 600 dpi
	Resolución de hardware 600 dpi
	Escaneo a nube, email, dispositivo de memoria, escaneo a folder en la red, archivos PDF protegidos por contraseña.
	Escaneo a aplicaciones TWAIN/WIA
	Alimentador de hojas para escaneo de documentos.
	Ampliación, reducción.
Funciones adicionales de escaneo de documentos	Los equipos ofertados deben incluir un software de digitalización y captura, que permita Reconocimiento OCR, Reconocimiento de códigos de barra, Separación por lotes, Escaneo a conectores de nube (Sharepoint, OneDrive, Google Drive, etc), Renombramiento de documentos, Mejora de imagen, Eliminación de páginas en blanco, Eliminación de agujeros, entre otros.
Pantalla y entrada del panel de control	Panel de control con pantalla táctil a color.
Alimentación eléctrica	220V 50/60Hz
Seguridad	Impresión segura, IPSec, LDAP seguro, IPv4, IPv6.
	Contar con sistema de borrado automático de memoria en los dispositivos para garantizar que la impresión es realmente segura.
Sistema Operativos Compatibles	Sistema Operativo Windows 10711 (32/64 bits) y superior.
	Windows server 2012R2 y superior.
Software de Gestión de Impresión para el monitoreo de estado de impresora y Reportes en Línea:	Las impresoras solicitadas deberán ser parte de un software Especializado en Gestión de impresión, se debe considerar para el dimensionamiento del software una capacidad Mayor/igual a 250 usuarios (distribuidos en diferentes áreas o sectores)
	Alarmas de error y Alertas

Contar con el Monitoreo de impresoras con las siguientes características mínimas	Seguimiento al Estado de nivel de suministros (toners y tintas)
Control de impresión integrado con el Software de Gestión de Impresión	Impresión segura con clave de seguridad o PIN
	Impresión Segura mediante Pull Printing (Follow Me Printing)
	Inicio de sesión en impresora mediante tarjeta RFID, el equipo deberá contar con el Lector RFID y ser compatible con las RFID cards de control de acceso YPFB Transporte S.A.

3.4 SOFTWARE DE GESTIÓN DE IMPRESIÓN

- a) El CONTRATISTA deberá proporcionar un único Software de Gestión de Impresión que deberá permitir tener el control total sobre los flujos de trabajo de impresión y escaneado.
- b) Este Software de Gestión de Impresión deberá contar con todas las Licencias especificadas durante el tiempo de vigencia del contrato (3 años) certificado por el fabricante (documentado).
- c) YPFB TR proporcionará, si fuera necesario, el servidor virtual en el cual se alojará el software de gestión de impresión.
- d) Los controladores de impresión que requieran licenciamiento deberán ser incluidos y de igual manera certificados por el fabricante (documentado).
- e) El Software de Gestión de Impresión debe tener la funcionalidad de envío de reportes automáticos, mediante correo electrónico, según definición de YPFB TR.
- f) Este Software de Gestión de Impresión deberá tener las siguientes funcionalidades mínimas:
 - Monitoreo de los equipos en tiempo real
 - Diagnóstico
 - Alertas
 - Niveles de insumos
 - Actualizaciones de firmware
 - Reportes estadísticos:
 - Cantidad de impresiones por equipo
 - Impresiones BN
 - Impresiones COLOR
 - Impresiones por grupo (gerencias).
 - Impresiones por usuario, grupos, dispositivo y/o centro de costos.

- Costo de impresión por grupo (gerencias).
- Envío de reportes por correo por grupo gerencial con costo y cantidades.
- Control de impresión:
 - Impresión segura con clave de seguridad o PIN.
 - Impresión Segura mediante Pull printing (Follow Me Printing Printing).
 - Inicio de sesión en impresora mediante tarjeta RFID, el equipo deberá contar con el Lector RFID y ser compatible con las RFID cards de control de acceso YPFB TR.
 - Eliminación automática de trabajos de impresión pendientes, con frecuencia configurable.
 - Mostrar el costo de impresión al usuario, cuando imprima sus documentos.
- Integración del escaneo con Microsoft Exchange.
- Integración con Active Directory Microsoft para autenticación de usuarios.

3.5 MANTENIMIENTO

- a) Mantenimiento Preventivo: se debe realizar en los equipos ofertados de manera periódica. Se deberá presentar un cronograma de mantenimiento al inicio del proyecto.
- b) Mantenimiento Correctivo: considerar por cuenta del servicio propuesto la reparación completa de las fallas técnicas emergentes o deficiencias de fabricación, incluyendo mano de obra y repuestos
- c) Provisión de Consumibles: estos deben ser entregados en las oficinas propias de YPFB TR donde se encuentren los equipos.
- d) Consumibles de Respaldo: Se debe mantener un stock de suministros y/o repuestos en oficinas de YPFB TR, para garantizar la continuidad del servicio.
- e) Actualizaciones: se debe incluir el servicio de actualización de software de gestión y para los equipos del parque, en coordinación con el equipo de Soporte Técnico de YPFB TR.

4. ENTREGABLES

Al inicio del proyecto el contratista debe entregar la siguiente documentación en formato digital:

- Manual Técnico de Configuración, Administración y Soporte del sistema de Gestión de Impresión y de los equipos.
- Manual de Usuario Final de la solución.

Una vez iniciado el proyecto, los siguientes informes deben estar visibles en línea, enviarse por correo electrónico de manera automática, a determinados usuarios y deberán estar disponibles mensualmente hasta el 5to día de cada mes:

- Cantidad de impresiones mensual BN por equipo multifuncional.
- Cantidad de impresiones COLOR por equipo multifuncional.
- Cantidad y costo de impresión COLOR / BN por Usuario
- Cantidad y costo de impresiones COLOR / BN por Gerencia

Asimismo el Contratista debe presentar mensualmente y hasta el 5to día de cada mes, un informe de **Seguimiento a la Calidad del Servicio**, que contenga la siguiente información:

- Detalle de los incidentes/problemas presentados con el Servicio.
- Detalle del cumplimiento del Acuerdo de Nivel del Servicio
- Detalle de mantenimientos y reparaciones realizadas.
- Identificación de Oportunidades de mejora del Servicio.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 RESPONSABILIDADES DE YPFB TR

- a) Proporcionar los espacios físicos en las oficinas para los equipos multifuncionales.
- b) Proveer con energía regulada 220V 50-60Hz.
- c) Proporcionar los datos de las personas de contacto para la fiscalización del servicio.
- d) Proveer el papel para los equipos multifuncionales.
- e) Carga de papel en los equipos.
- f) Proveer 30 lectores de memoria HID Omnikey 5427.

5.2 RESPONSABILIDADES DEL CONTRATISTA

- a) El CONTRATISTA del servicio se encargará de los consumibles necesarios requeridos (costo incluido en precio por impresión) como ser cartuchos de tóner, de tinta, repuestos, etc.

- b) Para los equipos multifuncionales a COLOR, el CONTRATISTA deberá proveer consumibles de reposición en sitio, dos (2) juegos permanentes.
- c) Para los equipos multifuncionales BN, el CONTRATISTA deberá proveer insumos de reposición en sitio, cuatro (4) juegos permanentes.
- d) Estos consumibles estarán bajo la custodia del departamento de Soporte Técnico de YPFB TR.
- e) El CONTRATISTA debe contar con personal capacitado en caso de requerirse mantenimiento preventivo y/o correctivo. Dicho personal debe estar habilitado por YPFB TR.
- f) El CONTRATISTA del servicio se encargará de los Mantenimientos preventivo/correctivo
- g) El CONTRATISTA será responsable del buen funcionamiento de los equipos que son parte del servicio.
- h) El CONTRATISTA deberá mantener absoluta confidencialidad de la información a la que tenga acceso en función al trabajo a realizarse.
- i) El CONTRATISTA deberá proveer lectores de tarjetas adicionales compatibles con los equipos ofertados y las tarjetas iCLASS Seos Contactjess Smart Cardo KB Memory (PN: 5006PGGMN)

6. CONDICIONES ADMINISTRATIVAS

6.1 VIGENCIA DEL SERVICIO

El servicio tendrá una vigencia de 3 años.

La vigencia del contrato podrá ser ampliada mediante una adenda previa notificación de conformidad de ambas partes.

El CONTRATISTA luego de la firma del contrato deberá implementar todo lo necesario para cumplir con el punto 2.2.1 CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO TERCERIZADO DE IMPRESIÓN.

6.2 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Para asegurar la calidad del servicio se establecen como indicadores el tiempo de respuesta y el tiempo de resolución donde:

Tiempo de respuesta: es aquel que transcurre desde que YPFB TR reporta un incidente hasta que el CONTRATISTA se comunica con YPFB TR para dar inicio al soporte.

Tiempo de Resolución: es aquel que transcurre desde que YPFB TR reporta el incidente hasta que el CONTRATISTA proporciona una solución provisional o definitiva.

Los tiempos de respuesta y resolución requeridos ante un incidente son los siguientes:

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Crítica	Afecta a más del 50% de equipos de impresión (>50%)	30 minutos	4 horas
Alta	El servicio está degradado y afecta en parte o en su totalidad al desarrollo de la actividad normal de los usuarios. Afecta a más del 25% de equipos de impresión ($\leq 25\%$).	30 minutos	6 horas
Media	Afecta el desarrollo de una pequeña parte del trabajo pero sin embargo los usuarios pueden realizar mientras tanto otras tareas. Afecta a más del 10% de equipos de impresión ($\leq 10\%$).	30 minutos	2 día hábil
Baja	No afecta a la actividad normal del usuario pudiendo desempeñar otras tareas, el problema está identificado. Podría afectar de uno a dos equipos de impresión.	30 minutos	4 días hábiles

6.3 FORMA DE PAGO

El servicio será pagado en Bs (Bolivianos).

Se realizaran tres pagos de forma anticipada por la prestación del servicio de la siguiente manera:

Ítem	fecha	%
Primer Pago	A la firma de contrato	30
Segundo Pago	Ene – 2026	30
Tercer Pago	Dic – 2026	40
Total		100

El pago se hará efectivo, una vez el oferente entregue la boleta de garantía de correcta inversión de anticipo en cada uno de ellos, y a los 20 días calendario de la presentación de la factura, mediante depósito en la cuenta bancaria que indique el CONTRATISTA.

6.4 PENALIDADES

En caso que el servicio no sea prestado dentro de las especificaciones requeridas se aplicará un ajuste por calidad de servicio.

Este Factor de Ajuste por Calidad del Servicio (FACS) se pondera de la siguiente manera:

Calidad del Servicio - ANS	FACS
100 - 93	0%
92,9 - 88	3%
87,9 - 83	5%
82,9 - 78	7%
77,9 - 60	10%
<59,9	25%

Donde la calidad del Servicio se mide en función al Acuerdo de Nivel de Servicio, establecido previamente en este documento, y se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Calidad del Servicio - ANS} = \frac{\text{Cantidad de incidentes resueltos dentro del ANS}}{\text{Total de incidentes reportados}} * 100$$

Por ejemplo:

Si

- Cantidad de incidentes resueltos dentro del ANS = 8
- Total de incidentes reportados = 10

Entonces

- Calidad del Servicio - ANS = 80

Por lo tanto

- **FACS = 7%**

La penalidad o multa se calcula de la siguiente manera:

$$\text{penalidad} = \text{precio mensual} * FACS$$

Se deben tomar en cuenta las siguientes consideraciones:

- El límite máximo de las multas se fija en el Veinticinco por ciento (25%) del precio mensual y esta situación no deberá presentarse por tres (3) meses consecutivos, por lo que una vez alcanzado este límite máximo, YPFB TR quedará facultada a resolver el presente Contrato, conforme a las estipulaciones establecidas en la cláusula (Resolución del Contrato), sin derecho para el CONTRATISTA de reclamar ninguna indemnización por daños y perjuicios.
- La penalidad acumulada entre los meses de enero 2025 a diciembre 2025 sera descontada del segundo pago anticipado.
- Las penalidad acumulada entre los meses de enero 2026 a noviembre 2026 sera descontada del tercer pago anticipado.
- La penalidad acumulada entre los meses de diciembre 2026 y diciembre 2027 será cubierta en términos de la franquicia con respecto al número de páginas y el plazo del contrato, previa conciliación y acuerdo entre YPFB TR y el CONTRATISTA.

7. DOCUMENTOS A CARGAR EN LA OFERTA

7.1 OFERTA TÉCNICA

Las especificaciones técnicas requeridas para el hardware de impresión están indicadas en la Planilla de Oferta Técnica (Excluyente para la evaluación de la oferta técnica):

BN = con capacidad de impresión Blanco/Negro.

COLOR = Dispositivo de impresión con capacidad de impresión a COLOR (opcionalmente con capacidad de impresión BN).

El OFERTANTE deberá:

- Presentar documentación que demuestre ser un socio de negocio (partnership) en temas relacionados de MPS con el fabricante del hardware/servicio.
- Proporcionar datos sobre su experiencia prestando servicios de MPS en Bolivia.

La PLANILLA DE OFERTA TÉCNICA deberá contener:

- Todos los datos de los Ítems solicitados en la planilla OFERTA TÉCNICA.

- Todos los datos de los Requerimientos solicitados en la planilla OFERTA TÉCNICA.

7.2 OFERTA ECONÓMICA

El OFERTANTE en su propuesta, deberá cotizar según el formato adjunto establecido en la PLANILLA DE COTIZACIÓN, misma que también se publica en formato Excel en la invitación económica. La oferta económica deberá incluir impuestos de ley.

La PLANILLA DE COTIZACIÓN elaborada por el OFERTANTE, deberá estar en el formato propuesto por YPFB TR donde solo podrá incluir en la planilla la cantidad, el precio unitario, el precio total de los ítems, por cada fase y el precio total de su oferta.

8. REQUERIMIENTOS EXCLUYENTES Y DOCUMENTOS DE RESPALDO A LA OFERTA TECNICA.

Requerimientos excluyentes:

En función a estos requerimientos excluyentes, presentar documentos cuando corresponda como respaldo de su oferta técnica.

Servicio	Requerimiento Excluyente
Servicio Tercerizado de Impresión	La Empresa OFERTANTE deberá presentar certificados del fabricante donde demuestre y avale la condición de canal autorizado para el territorio de Bolivia y contar con una antigüedad mínimamente de cinco (5) años.
	Contar con al menos una (1) persona en Bolivia que posea certificación técnica vigente sobre la especialización y manejo del software de Gestión de Impresión a utilizar. Esta persona deberá ser personal de planta que tenga una antigüedad de por lo menos 6 meses en la empresa.
	Para fines de garantizar un servicio de alto nivel de la marca ofertada, es necesario que la misma cuente con Centros de Servicio autorizados en las ciudades donde se realizará el despliegue. Presentar documentación del fabricante donde demuestre y avale lo mencionado anteriormente o verificable por web.

	Los equipos proporcionados deberán ser nuevos y de fábrica, presentar documentación del fabricante o distribuidor donde demuestre y avale lo mencionado.
	Haber realizado mínimamente dos (2) servicios de atención/soporte a una cantidad de 100 usuarios o más con un alto nivel de aceptación del cliente. Presentar constancia visada por el cliente sobre el servicio realizado, que incluya mínimamente la fecha de vigencia del servicio y persona de contacto.
	Haber tenido volúmenes de impresión mensuales de 15.000 páginas o más por lo menos en uno de los servicios similares prestados.
	Haber contado con una cantidad de por lo menos 6 impresoras en producción en uno de los servicios similares prestados. Presentar documentos de respaldo (Certificaciones, Facturas, o documentos similares visados por el cliente).

De igual manera aclarar que los documentos detallados en la tabla anterior serán considerados como respaldo en la etapa de Evaluación Técnica.