

1. OBJETO

Soporte y Mantenimiento para Televisores Inteligentes Sala de Reuniones de Presidencia.

2. LOCALIZACION

Sede Principal TGI – Cra 9 Nro. 73-44, Bogotá, Colombia.

3. PLAZO

36 meses contados a partir de la suscripción del Acta de Inicio.

4. FÓRMULA DE REAJUSTE: NO APLICA

5. GASTOS REMBOLSABLES: NO APLICA

6. ALCANCE

El alcance de las labores o actividades que se realizarán con ocasión del objeto a contratar en el presente proceso de contratación comprende las siguientes, sin limitarse a:

Mantenimiento preventivo y soporte técnico por 3 años:

Ítem	Descripción	Cantidad
1	Mantenimiento preventivo, Soporte técnico para pantalla interactiva Pantalla interactiva 75" - Clevertouch Impact	3
2	Mantenimiento preventivo, Soporte técnico para pantalla interactiva Pantalla interactiva 65"	2

6.1 Servicio de Soporte

EL CONTRATISTA debe prestar los servicios de soporte a nivel correctivo durante la vigencia del Contrato con atención 8x5, de acuerdo con los siguientes ANS:

Etapa	Descripción	Tiempo de Respuesta
Apertura de Caso	Realizar la apertura del requerimiento a través de un correo electrónico enviado a soporte@piononik.com	8 horas máximo.
Primer Nivel	Se brindará acompañamiento telefónico, videollamada o videoconferencia para realizar una solución remota al requerimiento.	12 horas máximo
Segundo Nivel	Se brindará acompañamiento de Personal técnico nivel medio en sitio para solucionar el requerimiento.	12 horas máximo

Tercer Nivel	Se brindará acompañamiento de Personal técnico nivel Avanzado en sitio para solucionar el requerimiento	12 horas máximo
Cuarto Nivel	Se Escala el requerimiento directamente a fabrica.	12 horas máximo

El tiempo máximo de solución aplica hasta que se determine que la afectación se debe a fallas físicas del equipo, por lo que a partir del diagnóstico inician los tiempos de solicitud y suministro de repuestos que pueden ser de 10 a 12 semanas máximo según el fabricante, esto en caso de no contar con el repuesto dentro del stock contemplado dentro del alcance.

6.2 Mantenimiento Preventivo

EL CONTRATISTA debe realizar mantenimiento preventivo de acuerdo con las siguientes actividades de mantenimiento:

Ejecutar rutinas de pruebas, diagnósticos, revisión y puesta a punto de los equipos mencionados en el presente contrato, conforme a las recomendaciones del fabricante. Estas rutinas de mantenimiento preventivo están a cargo del personal de servicio técnico del **CONTRATISTA** y en su caso empresa subcontratista.

Las actividades generales para realizar serán entre otras:

- El mantenimiento incluye limpieza y prueba de funcionamiento de cada uno de los equipos.
- Parametrización, calibración y ajustes requeridos del sistema requeridos para el óptimo funcionamiento del sistema.
- Realizar inspecciones al cableado y conexionado del sistema; Cambio de cables eléctricos y de señales si se requiere por una única vez.
- Validación e instalación de actualizaciones de firmware que genere el fabricante.
- Se realizará el mantenimiento preventivo cada seis (6) meses para un total de 2 ciclos al año.
- Después de finalizado el mantenimiento se enviará el respectivo informe de este nombrando los correctivos que se presenten (si los hay), se presentara una oferta económica con el correctivo para la autorización por parte de ustedes.
- Se prestará un servicio en caso de emergencia o falla del sistema con un horario de lunes–viernes en horario 8:00 am – 5:00 pm con presencia con no mayor a 8 horas de ser requerido.

6.3 Mantenimiento correctivo

EL CONTRATISTA debe realizar mantenimiento correctivo de acuerdo con las siguientes actividades de mantenimiento:

- Consiste en el conjunto de acciones que tomará **EL CONTRATISTA** luego de una aceptación por parte de **LA EMPRESA** a fin de reparar cualquier eventual falla que pudiesen presentar los Equipos.
- Las partes de reemplazo suministradas en virtud de los servicios de mantenimiento deberán ser nuevas. Si el representante de servicio técnico **EL CONTRATISTA** determina la necesidad de ejecutar la rutina de mantenimiento preventivo, realiza esta actividad y la documenta en el reporte de servicio.

7. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL CONTRATISTA

- 7.1.** El Contratista deberá prestar el servicio de soporte correctivo durante toda la vigencia contractual, garantizando atención en modalidad 8x5 conforme a los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) establecidos.
- 7.2.** El Contratista deberá ejecutar el mantenimiento preventivo de los equipos incluidos en el contrato, realizando las rutinas de pruebas, diagnósticos, revisiones y ajustes necesarios, siguiendo estrictamente las recomendaciones del fabricante.
- 7.3.** El Contratista deberá realizar las actividades de mantenimiento preventivo solamente con personal técnico especializado, propio o de empresas subcontratadas debidamente autorizadas.
- 7.4.** El Contratista deberá efectuar, entre otras, las siguientes actividades generales de mantenimiento:
 - Ejecutar limpieza y pruebas de funcionamiento de cada equipo.
 - Realizar parametrización, calibración y ajustes requeridos para garantizar el óptimo desempeño del sistema.
 - Inspeccionar el cableado y conexionado del sistema, efectuando el cambio de cables eléctricos o de señal cuando resulte necesario, por una única vez.
 - Validar e instalar actualizaciones de firmware emitidas por el fabricante.
- 7.5.** El Contratista deberá realizar el mantenimiento preventivo 2 veces al año con una frecuencia de cada seis (6) meses..
- 7.6.** El Contratista deberá emitir y entregar un informe técnico detallado posterior a cada mantenimiento preventivo, en el cual se deberán incluir los hallazgos, actividades realizadas y eventuales correctivos identificados.
- 7.7.** En caso de requerirse actividades correctivas identificadas durante el mantenimiento preventivo, el Contratista deberá presentar la oferta económica correspondiente para autorización de la Entidad.
- 7.8.** El Contratista deberá prestar soporte presencial ante emergencias o fallas del sistema, dentro del horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., asegurando la presencia de un técnico en un tiempo no mayor a ocho (8) horas desde la solicitud.
- 7.9.** El Contratista deberá ejecutar las acciones necesarias para corregir fallas o anomalías de los equipos, previa aceptación de la Entidad, garantizando la recuperación del funcionamiento del sistema.
- 7.10.** El Contratista deberá suministrar partes de reemplazo nuevas para todos los servicios de mantenimiento correctivo.
- 7.11.** Cuando el personal técnico del Contratista determine la necesidad de aplicar rutinas preventivas adicionales durante un mantenimiento correctivo, deberá ejecutarlas y documentarlas en el respectivo informe de servicio.

8. ENTREGABLES

EL CONTRATISTA deberá entregar documentación, papeles de trabajo, informe técnico detallado con evidencia de los mantenimientos realizados.

9. PERSONAL DEL CONTRATISTA

EL CONTRATISTA debe contar con el personal entrenado, calificado, necesario y suficiente para la apropiada ejecución del objetivo requerido, incluyendo el personal necesario para la Gerencia, Administración, Supervisión y Operación en el caso que se requiera; adicionalmente el personal de **EL CONTRATISTA** deberá acreditar con los respectivos soportes, la experiencia exigida en el presente documento.

EL CONTRATISTA debe asegurar que los horarios y turnos de trabajo del personal designado para la ejecución del **Contrato**, se encuentren en cumplimiento de la legislación laboral colombiana vigente, así como de los estándares de **LA EMPRESA**, de manera que se controlen factores de salud ocupacional como fatiga y cansancio. Igualmente, **EL CONTRATISTA** debe asegurar que ninguno de sus trabajadores ingiera o se encuentre bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas alucinógenas durante los días de trabajo.

LA EMPRESA, en cualquier momento a través del supervisor del presente **Contrato** podrá solicitar el cambio del profesional destinado para el desarrollo de alguna de las actividades establecidas, cuando su desempeño no responda a los requerimientos de **LA EMPRESA**; El **CONTRATISTA** deberá reemplazarlo una vez reciba la comunicación respectiva en el tiempo que **LA EMPRESA** determine garantizando que cumpla las mismas condiciones exigidas por **LA EMPRESA** y dentro de un término prudencial que no afecte el desarrollo del **Contrato**, en caso de generarse algún costo adicional éste será asumido en su totalidad por **EL CONTRATISTA**.

Nota: En el caso que el personal asignado al cumplimiento del objeto y alcance del contrato requiera de traslados, viáticos y demás; estos deberán ser asumidos por **EL CONTRATISTA**.

10. SUBCONTRATACIÓN: N/A

11. DOCUMENTOS PREVIOS AL ACTA DE INICIO DEL CONTRATO

Los siguientes documentos serán entregados dentro de los 15 días hábiles siguientes a la suscripción del contrato.

- **POLIZAS DEL CONTRATO Aplica SI (X) NO ()**
- **PLAN DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Aplica SI (X) NO ()**

12. DOCUMENTOS EN LA ETAPA DE ACTOS PREPARATORIOS

Los siguientes documentos serán entregados por el contratista dentro de los 5 días siguiente a la firma del acta de inicio.

La supervisión aprobará los documentos, una vez se atiendan las subsanaciones solicitadas, si estas aplican, dentro de los 5 días siguientes a la entrega de estos por parte del contratista, aprobación que será requisito para el inicio de la ejecución física del contrato.

Se entiende que estos plazos hacen parte del plazo total del contrato.

- **PLAN DE TRABAJO Aplica SI (X) NO ()**

El Plan de Trabajo debe estar ajustado al cronograma oficial de **LA EMPRESA**, debe incluir un diagrama de barras (Diagrama de Gantt) y uno de ruta crítica (CPM), en el que se indique el orden, dependencia y secuencia de las actividades. El diagrama debe comprender todas las actividades relacionadas con el objeto del contrato. El diagrama debe indicar también los siguientes eventos, entre otros:

- a) Actividades para realizar por cada mantenimiento.
- b) Fecha de inicio
- c) Fecha de finalización
- d) Responsables

- **HOJAS DE VIDA Y SOPORTES DEL PERSONAL MÍNIMO Aplica SI () NO (X)**

- **DOCUMENTOS DE SUBCONTRATISTAS Aplica SI () NO (X)**

- **NIT DE ESTRUCTURAS PLURALES Aplica SI () NO (X)**