

Invitación a Cotizar
Nro. VA-DSL-088-2022
Anexo 1
Condiciones Técnicas y Comerciales Obligatorias

Sección I. Definiciones

Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas con el significado que a continuación se indica. Los términos definidos son utilizados en singular y en plural de acuerdo con el contexto en el cual son utilizados. Los términos no definidos a continuación deben entenderse de acuerdo con su significado natural y obvio.

Adenda: documento por medio del cual el **Contratante** modifica, adiciona, suprime o complementa los TdeR.

Clasificador de Bienes y Servicios: sistema de codificación de las Naciones Unidas para estandarizar productos y servicios, conocido por las siglas UNSPSC.

Cronograma: documento en el cual el **Contratante** establece las fechas, horas y plazos para las actividades propias del Proceso de Contratación y el lugar en el que estas deben llevarse a cabo.

DSL: Unidad administrativa adscrita a la Vicerrectoría de la **UdeA** o **Contratante**, responsable del proceso de Gestión de Servicios Logísticos, cuya misión es gestionar la adquisición de productos y la contratación de servicios, por medio del fortalecimiento de las relaciones con proveedores y aliados estratégicos; y además brinda soluciones logísticas a los procesos misionales y administrativos de la **UdeA**, a partir del análisis de las necesidades operacionales y la realimentación con el usuario.

Estudio de mercado: proceso de recolección y análisis de datos e información para conocer un mercado específico de papelería y útiles de oficina.

Etapas del Contrato: fases en las que se divide la ejecución del contrato, teniendo en cuenta las actividades propias de cada una de ellas las cuales pueden ser utilizadas por el **Contratante** para estructurar las garantías del contrato.

Mipyme: abreviatura de **M**icros, **P**equeñas y **M**ediana**s** **E**mpresas; su tamaño es definido por la ley vigente.

Outsourcing (externalización o tercerización): proceso de negocio mediante el cual el **Contratante** transfiere las responsabilidades referentes al cumplimiento de ciertas tareas a un **Proveedor** o **Contratista** especializado quien deberá disponer del talento humano, del hardware y del software necesario para prestar el servicio. El **Contratante** dispondrá y facilitará la infraestructura física para prestar el servicio.

Propuesta u oferta: es la declaración unilateral de voluntad, dirigida por el **Proponente o Proveedor** a la **UdeA**, en respuesta a una invitación, para la realización de un negocio jurídico, por la cual el primero manifiesta su intención de considerarse ligado a la **UdeA** si ésta acepta, conforme al artículo 845 del Código de Comercio.

Proceso de Contratación: conjunto de actos y actividades, y su secuencia, adelantadas por el desde la planeación hasta el vencimiento de las garantías o el vencimiento del plazo, lo que ocurra más tarde.

Proponente: es la persona, natural o jurídica, que presenta una Propuesta u Oferta al **Contratante** en respuesta a la invitación.

Proveedor o Contratista: es la persona, natural o jurídica, seleccionada para prestar el servicio al **Contratante**.

Riesgo: es un evento que puede generar efectos adversos y de distinta magnitud en el logro de los objetivos del Proceso de Contratación o en la ejecución de un contrato.

RUP: abreviatura de Registro Único de Proponentes; es el registro que llevan las cámaras de comercio en Colombia para registrar a todas las personas (naturales y jurídicas) interesadas en participar en Procesos de Contratación con entidades públicas.

SECOP II: abreviatura de Sistema Electrónico para la Contratación Pública II.

SMLMV: abreviatura de Salario Mínimo Legal Mensual Vigente. Se expresa en pesos colombianos; su valor es determinado por el Gobierno de Colombia.

“UdeA” o Contratante: sigla de **Universidad de Antioquia**, entidad pública o estatal, sin ánimo de lucro.

Unidades Académicas: son las dependencias del **Contratante** que cumplen funciones académicas o formativas, tales como: Facultades, Escuelas, Institutos y Corporaciones.

Unidades Administrativas: son las dependencias del **Contratante** que cumplen funciones o participan en los procesos administrativos, tales como: Rectoría, Vicerrectoría de Docencia, Vicerrectoría de Investigación, Vicerrectoría Administrativa, Dirección de Bienestar Universitario, Dirección de Posgrado, Dirección de Regionalización, Dirección Jurídica, Sede de Investigación Universitaria, entre otras.

VA: Es la Vicerrectoría Administrativa de la **UdeA** o **Contratante**, unidad administrativa responsable de la estructuración, celebración y ejecución del Contrato.

Zonas de Cobertura: es el municipio o municipios en los cuales el **Proveedor** deberá prestar el servicio al **Contratante**.

Sección II. Aspectos generales

1.1. Regla general: Técnicas y comercialmente el **Proponente** debe revisar y cumplir o estar dispuesto a cumplir (según sea el caso), como mínimo, con lo exigido en las Condiciones Técnicas y Comerciales Obligatorias (CTO), las cuales son las mínimas requeridas por el **Contratante** para ejecutar el objeto del Contrato.

1.2. El **Proveedor** debe cumplir o estar en capacidad de cumplir con las Condiciones Técnicas y Comerciales Obligatorias (CTO) contenidas en el presente Anexo.

1.3. El **Contratante** no acepta CTO inferiores a las mínimas aquí establecidas y demás anexos ni que se le condicione el cumplimiento de las mismas.

1.4. Excepción a la regla: El **Proponente** podrá presentar opciones y excepciones técnicas diferentes a las de los TdeR, siempre y cuando:

- 1) Presente la propuesta principal o básica;
- 2) No establezca condiciones para la selección;
- 3) Adjunte las pruebas necesarias para verificar que lo ofrecido es mejor que lo solicitado;
- 4) Pruebe que lo solicitado no ofrece las garantías que el **Contratante** exige.

Fuente formal: numeral 6 artículo 32 Resolución Rectoral 39.475 de 2014.

1.5. El **Contratante** espera el **Proponente** ofrezca y garantice un servicio que rápido, de calidad, eficiente y seguro para las fotocopias e impresión de los documentos de los procesos misionales de sus Unidades Académicas y Administrativas.

1.6. Con la sola presentación de la propuesta el **Proponente** acepta el presente Anexo. Luego no podrá alegar su propia torpeza porque no comprendió su contenido o alcance; ni podrá excusarse de no haberlo leído.

Sección III. Aspectos Técnicos

1. Servicios obligatorios y complementarios

1.1. Servicios de fotocopiado, impresión y escáner: El **Proveedor** debe instalar OCHO (8) equipos multifuncionales nuevos (fotocopiadora, impresora, escáner), con las siguientes características mínimas:

| Equipos multifuncionales | | |
|--------------------------|--|--|
| Características | Tipo 1 | Tipo 2 |
| Cantidad | 5 | 3 |
| Tecnología | Láser; MONOCROMO; multifuncional | Láser; COLOR; multifuncional |
| Tamaño de copiado | A3; A5 y A7 | A3; A5 y A7 |
| Velocidad (ppm) | 75 ppm o superior | 75 ppm o superior |
| Resolución mínima | 600 ppi o superior | 600 ppi o superior |
| Capacidad de bandeja | 3 x 500 hojas | 2 x 500 hojas |
| Memoria RAM | 1GB o superior | 1GB o superior |
| Procesador | 400Mhz o superior | 400Mhz o superior |
| Formatos permitidos | PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, Escaneo en red | PDF, JPEG, TIFF, MTIFF, Escaneo en red |

Tabla 1. Equipos multifuncionales

1.2. Servicios de encuadernación: El **Proveedor** debe estar en capacidad de prestar servicios de encuadernación en algunos de los siguientes sistemas: anillado plástico, anillado metálico o doble “o”, anillado en espiral, anillado “Velobinder”, clonación, empastado, engomado, plastificado o similares o mejores, según las necesidades o demandas del **Contratante**.

1.3. Servicios varios: El **Proveedor** podrá ofrecer los demás servicios integrales de impresión y copiado que tenga, tales como: impresión de gran formato, botones publicitarios, poster, afiches. El **Contratante**, cuando lo necesite podrá solicitarlos previa aprobación de la Interventoría.

1.4 Equipos de cómputo: El **Proveedor** deberá instalar mínimo un (1) computador en cada uno de los centros de copiado: (1) Ciudad Universitaria; (1) Facultad de Medicina; y (1) Ciudadela Robledo.

1.5 Características técnicas de los equipos de cómputo. El **Proveedor** puede definir las características técnicas mínimas de los equipos de cómputo, teniendo presente que el fin del proceso de contratación es prestar un servicio de excelente calidad a las Unidades Académicas y Administrativas del **Contratante**.

1.6. Mejoramiento de equipos multifuncionales en la propuesta. El **Proponente** podrá ofrecer equipos con mejores características técnicas y/o funcionales a las descritas en las Tabla 1, al momento de presentar la propuesta.

1.7. Materiales para fotocopias e impresión. El **Proveedor** debe y se obliga a:

- 1) Garantizar una copia o impresión óptima, sin manchas, sin rayas, emplear papel bond de 75gr. blanco o beige (según requerimiento), tamaño carta y oficio, cubiertas, cartulinas, papel reciclado, transparencias, separadores, y los demás insumos y materiales necesarios para la buena y oportuna prestación del servicio.
- 2) Utilizar insumos utilizados y repuestos originales y nuevos;
- 3) Cumplir con las normas de protección ambiental vigentes en Colombia para los Equipos e insumos (tintas y tóneres);
- 4) Usar insumos (tintas y tóneres) originales de fábrica;

- 5) Suministrar todos los materiales necesarios para la correcta prestación del servicio;
- 6) Garantizar que los materiales son nuevos, de primera calidad y libres de defectos. No se acepta el uso de materiales de segunda.

1.8. Verificación de características. La **Interventoría** del Contrato, antes de la instalación de los equipos multifuncionales, verificará que las características técnicas de los equipos coincidan con la propuesta y que los materiales son de buena calidad.

3. Prestación del servicio

3.1. Licencia de Reproducción Reprográfica. El **Proveedor** debe obtener, previo a iniciar la ejecución del Contrato, la Licencia de Reproducción Reprográfica ante el Centro Colombiano de Derechos Reprográficos (CDR), para la reproducción mecánica e impresiones digitales de obras protegidas por derechos de autor. <https://cdr.com.co/>

Advertencia: Este no es un requisito habilitante; es un requisito para la ejecución del Contrato. Si el **Proveedor** luego de firmado el Contrato no la obtiene o se la niegan, será causal de terminación automática y con justa causa del Contrato sin derecho a indemnización alguna.

Medio probatorio: Fotocopia o copia digital de la autorización.

Fuente formal: Ley 98 de 1993 y Decreto 1070 de 2008.

3.2. Mejoramiento de equipos multifuncionales en la etapa contractual. El **Proveedor** podrá ofrecer en la etapa contractual, equipos multifuncionales mejores que los presentados en la propuesta.

3.3. Cualquier mejoramiento de las características técnicas y/o funcionales no puede generar el incremento del costo de los servicios prestados.

3.4. El **Proveedor** tendrá un plazo de un (1) mes, contado a partir de la legalización del Contrato, para adquirir los equipos nuevos. Mientras el **Proveedor** realiza la compra y se instalan los equipos nuevos, deberá prestar los servicios con otros equipos sin desmejorar su calidad.

3.5. Verificación de requisitos técnicos de los equipos multifuncionales: El **Proponente** deberá entregar con la propuesta, las fichas técnicas de los equipos multifuncionales que ofrece para prestar el servicio. Advertencia: este es un requisito habilitante.

3.6. Instalación de nuevos equipos. El **Proveedor** debe estar en capacidad y disponibilidad para instalar nuevos equipos multifuncionales, cuando las necesidades o los requerimientos del servicio lo exijan, previa solicitud del **Contratante**.

3.7. Mantenimiento preventivo y correctivo. El **Proveedor** es el único responsable del mantenimiento preventivo y correctivo de los Equipos que utilice para prestar el servicio.

3.8. Continuidad del servicio. El **Proveedor** debe garantizar la continuidad en la prestación del servicio.

3.9. Planes de contingencia. El **Proveedor** debe tener:

- 1) Tener un plan de contingencia por fallas o daños, parciales o totales, a uno o varios equipos;
- 2) Tener un plan de contingencia por ausencias temporales o absolutas del talento humano que opera los equipos.

3.10. El Proveedor debe:

- 1) Estar en capacidad de reemplazar el equipo que dañado u obsoleto tecnológicamente por uno igual o de mejores características técnicas y/o funcionalidades, según sea el caso;
- 2) Reparar o cambiar el equipo dañado en un plazo no superior a VEINTICUATRO (24) HORAS hábiles contadas a partir del momento de presentar la incidencia;
- 3) Informar a la Interventoría, de los cambios por daños, deterioro y/u obsolescencia;
- 4) Entregar a la Interventoría la ficha(s) técnica del nuevo equipo.

3.11. Oportunidad de instalación. El **Proveedor** tiene que instalar y configurar cada uno de los equipos con los que prestará el servicio, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles después de la legalización del Contrato.

3.12 Ubicación de los centros de copiado e impresión: El **Proveedor** debe prestar el servicio en los siguientes lugares en la ciudad de Medellín:

| Item | Ubicación | Características | Cantidad | Presta servicios a: |
|------|--|--|----------|---|
| 1 | Ciudad Universitaria: Calle 67 53-108, Bloque 22-104, Medellín. | Multifuncional (Fotocopiadora, impresora, escáner) monocromática | 3 | Unidades Académicas y Administrativas |
| | | Multifuncional (Fotocopiadora, impresora, escáner) Color | 1 | |
| 2 | Facultad de Medicina: Carrera 51 D62-29, Medellín. | Multifuncional (Fotocopiadora, impresora, escáner) monocromática | 1 | Facultades de Salud Pública, Medicina, Odontología, Enfermería y la Sede de Investigación Universitaria (SIU) |
| | | Multifuncional (Fotocopiadora, impresora, escáner) Color | 1 | |
| 3 | Ciudadela Robledo: entre carreras 75 y 76 y calles 65 y 73 | Multifuncional (Fotocopiadora, impresora, escáner) monocromática | 1 | Facultad de Ciencias Agrarias; Escuela de Nutrición y Dietética; Instituto Universitario de Educación Física y Deportes |
| | | Multifuncional (Fotocopiadora, impresora, escáner) Color | 1 | |

3.12. Ampliación del servicio. El **Proveedor** debe, de mutuo acuerdo con el **Contratante** y según las necesidades del servicio, instalar más computadores en los centros de copiado que lo requieran durante la ejecución del contrato.

3.13. Software: El **Proveedor** debe estar en capacidad de implementar un software que facilite la prestación del servicio. El software debe adaptarse a los requerimientos y necesidades del **Contratante**, por lo cual, se dará un plazo máximo de tres (3) meses a partir del inicio del contrato para que el software entre en funcionamiento. En el apartado de procedimientos se extienden las características y usabilidad del software requerido.

3.14. Recorridos mínimos para la prestación del servicio:

El **Proveedor** y la Interventoría del Contrato, acordarán en el acta de inicio, el número de recorridos diarios por las UAA de Ciudad Universitaria y los tiempos de entrega de los servicios solicitados, para recoger o entregar documentos.

3.15 Disposición final de insumos: El **Proveedor** tiene que:

- 1) Cumplir con las normas que regulan la disposición final de residuos que se generen en la prestación del servicio (tales como: tóner, papelería, repuesto, equipos en desuso y cualquier otro desecho que se produzca en cumplimiento del contrato) y se hará conforme dispongan la Ley colombiana vigente.
- 2) Probar, al momento de la legalización del Contrato y durante su ejecución, ante el proceso de Gestión Ambiental del **Contratante**, la disposición final de los residuos, sean o no peligrosos.

3.16 Talento humano: El **Proveedor** debe:

3.16.1. Tener, como mínimo, el siguiente talento humano:

| Ítem | Talento humano | Ubicación |
|---------|-------------------------|----------------------|
| Dos (2) | Operarios de Equipos | Ciudad Universitaria |
| Un (1) | Operario de Equipo | Facultad de Medicina |
| Un (1) | Operario de Equipo | Ciudadela Robledo |
| Un (1) | Coordinador de servicio | |

3.16.2. Garantizar que el talento humano cumpla el siguiente perfil mínimo:

- a) Ser mayor de edad;
- b) Ser bachiller;
- c) Tener habilidades y competencias en el manejo de los Equipos para prestar el servicio.

3.16.3. Disponer, en general, del talento humano idóneo y necesario para garantizar la prestación y calidad del servicio contratado.

3.16.4. Garantizar que el talento humano estará bajo la subordinación, dirección y dependencia del **Proveedor**. Y que el **Contratante** no adquirirá vínculo laboral o administrativo con el talento humano.

3.16.5. Garantizar que el número de operarios podrá ser modificado de común acuerdo por necesidades del servicio.

3.16.6. Garantizar que reemplazará, bajo su costo y riesgo, el talento humano cuando no puedan prestar el servicio por incapacidad laboral o permisos.

3.16.7. Garantizar y permitir que el **Contratante** solicite el cambio de personal que no preste el servicio adecuadamente.

3.16.8. Garantizar y permitir que la Interventoría verifique en cualquier momento de la ejecución del contrato, que los anteriores requisitos se cumplen conforme fueron ofrecidos y pactados.

3.16.9. Garantizar que el costo del talento humano que use y todos los gastos e impuestos que implique la prestación del servicio, debe estar incluida en el precio de los servicios ofrecidos y no de forma discriminada.

3.17. Horario para la prestación del servicio:

3.17.1. Horario ordinario:

El **Proveedor** prestará el servicio en jornada ordinaria de lunes a jueves de 7:00 AM a 6:00 PM. Y los viernes de 7:00 A.M. a 4:00 P.M., jornada continua.

El **Proveedor** y la Interventoría podrán, de mutuo acuerdo, modificar el anterior horario para ajustarlo a las necesidades de las Unidades Académicas y Administrativas del **Contratante** sin perjudicar la prestación del servicio.

3.17.2. Horario extraordinario:

El **Proveedor** prestará el servicio, en forma extraordinaria, y previa solicitud de la Interventoría, cuando se requiera por fuera del horario ordinario establecido.

La Interventoría solicitará el servicio extraordinario con una anticipación mínima de tres (3) horas al cierre de la jornada ordinaria establecida y en los locales que sean estrictamente necesarios.

3.18. Locales para la prestación del servicio: El **Contratante** entregará al **Proveedor** los locales o espacios donde prestará el servicio en cada Unidad Académica o Administrativa, mediante un contrato de comodato o préstamo de uso gratuito.

3.19. Pago de servicios públicos y teléfono. El **Proveedor** debe pagar al **Contratante**, las sumas de dinero que por concepto de consumo de servicios: a) energía eléctrica; y b) telefonía básica local se generen mensualmente (si aplica).

El servicio de energía se facturará con base en la medida tomada de un contador de energía que se instalará para tal efecto en el respectivo local. El servicio de teléfono se facturará con base en la relación de llamadas que realice. (si aplica).

3.20. Confidencialidad y seguridad de la información: El **Proveedor** se compromete a manejar de manera confidencial la información que sea presentada, entregada o a la que tenga acceso, y toda aquella que se genere en torno a ella durante la prestación de servicios.

4. Aspectos Comerciales

1. El Contratante podrá, durante la ejecución del Contrato:

- 1) Crear y suprimir servicios, según las necesidades internas, para cumplir el objeto y alcance del Contrato;
- 2) Solicitar la cotización de nuevos servicios, según las necesidades para cumplir el objeto y alcance del Contrato;
- 3) Verificar, en forma aleatoria, que los servicios cumplan con las CTO ofrecidas por el **Proveedor**.

2. Domicilio y lugares de ejecución

2.1. Domicilio contractual: Para todos los efectos, legales y contractuales, el domicilio es la ciudad de Medellín, Calle 67 # 53-108, bloque 16, oficina 304.

2.2. Lugares de ejecución: El **Proveedor** prestará el servicio en las siguientes sedes que atienden las diferentes dependencias así:

Ciudad Universitaria: Calle 67 # 53-108, Bloque 22-104, Medellín.

Facultad de Medicina: Carrera 51D # 62-29, Medellín, para atender las facultades de Medicina, Salud Pública, Enfermería, Odontología y SIU.

Ciudadela Robledo: entre carreras 75 y 76 y calles 65 y 73, para atender las facultades de Ciencias Agrarias, Escuela de Nutrición y Dietética e Instituto de Educación Física.

3. Precio: El **Contratante** pagará al **Proveedor** los servicios prestados, según los precios cotizados y aceptados por el **Contratante**.

Los precios cotizados en la propuesta no tendrán variación o modificación durante el plazo del Contrato.

4. Facturación

4.1. El Proveedor debe:

- 1) Facturar únicamente los servicios mensuales que el **Contratante** le haya solicitado;

- 2) Facturar los servicios prestados en PESOS COLOMBIANOS (COP), sin cifras decimales; según el precio pactado;
- 3) Facturar los servicios que fueron recibidos a satisfacción. No se aceptarán facturas por servicios que aún no hayan sido prestados o que no fueron conformes.
- 4) Entregar, con la factura de venta como mínimo, los siguientes documentos: el recibo del bien a satisfacción de cada **UAA Compradora** debidamente firmado; los demás que exijan las normas legales;
- 5) Entregar la factura de venta mediante facturación electrónica, a través del correo facturasrepcion@udea.edu.co con copia a la Interventoría del Contrato o al correo que esta designe.

4.2. El Contratante no asume responsabilidades en el trámite de las facturas, cuando el Proveedor:

- 1) Presente documentos incompletos;
- 2) Presente cobro por servicios No conformes o no solicitados directamente por el **Contratante**;
- 3) Presente documentos que no cumplan con las normas tributarias o contables;
- 4) Presente documentos que no cumplan o no tengan en cuenta las condiciones del Contrato;
- 5) Desconoce u omite las políticas o los protocolos o procedimientos administrativos para efectuar el pago del **Contratante**.
- 6) No facture de manera oportuna los servicios prestados el mes anterior.

4.3. Pago de facturas de venta

4.3.1. Plazo para el pago: El **Contratante** pagará al **Proveedor** la factura de venta o factura cambiaria de compraventa, a los SESENTA (60) días calendario, siguientes a su recibo y aceptación. La factura de venta o factura cambiaria de compraventa debe cumplir con todos los requisitos exigidos en la ley colombiana para ser aceptada y pagada.

4.3.2. Forma de pago: El **Contratante** pagará al **Proveedor**, mediante transferencia bancaria a la cuenta corriente o de ahorros, de una institución financiera autorizada y vigilada por el Estado, que el **Proveedor** le haya autorizado.

4.3.3. El **Contratante** no realizará pagos en dinero en efectivo ni en cheques ni a cuentas no autorizadas. Y está obligada a realizar las deducciones o retenciones establecidas en la Ley.

4.4. Contacto comercial

4.4.1. Línea de servicio al cliente: El **Proveedor** debe tener como mínimo, una (1) línea telefónica o virtual de servicio al cliente y cumplir con los siguientes niveles de atención:

- 1) Prestar servicio de lunes a jueves de 7:00 AM. a 6:00 PM. Y viernes de 7:00 AM. a 4:00 PM.
- 2) Garantizar un tiempo máximo de atención de las llamadas o solicitudes de 90/20, es decir que el 90% de las llamadas o solicitudes deben ser atendidas antes de 20 segundos.
- 3) Garantizar la resolución de las inquietudes, dudas y consultas a través de la línea de servicio al cliente.

4.4.2. Ejecutivo de cuenta o asesor comercial:

El **Proveedor** debe tener un (1) ejecutivo de cuenta o asesor comercial, para:

- 1) Atender las solicitudes del **Contratante** y resolver, oportuna y eficientemente, sus requerimientos en materia comercial como la gestión de PQRS;
- 2) Apoyar a la **DSL** en el análisis, seguimiento y control de los servicios realizados (reportar mensualmente a la Interventoría por correo electrónico los servicios prestados a las unidades académicas y administrativas y por centro de costos);
- 3) Proponer soluciones para mejorar la gestión logística;
- 4) Responder las solicitudes realizadas por la Interventoría en un plazo máximo de (3) días hábiles.

El ejecutivo de cuenta o asesor comercial se comunica y entiende, de forma directa con La Interventoría y el personal del Grupo Central de Compras de la **DSL** que la Interventoría considere oportuno.

4.4.3. El Proveedor, directamente o a través de sus empleados, es responsable, entre otros aspectos, de:

- 1) Coordinar la prestación del servicio;
- 2) Atender las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios;
- 3) Presentar y sustentar la facturación de acuerdo con las exigencias del **Contratante**;
- 4) Recolectar y entregar los documentos para fotocopiar o imprimir en las Unidades Académicas y Administrativas, con una frecuencia de dos veces al día como mínimo;
- 5) Elaborar y distribuir, de común acuerdo con la Interventoría, los formatos de solicitud de servicios entre los usuarios y llevar el control de los mismos;
- 6) Llevar registros y control adecuado de las copias e impresiones y demás servicios realizados a los diferentes centros de costo del **Contratante**;
- 7) Llevar un control de la ejecución presupuestal del contrato y remitirlo a la Interventoría mensualmente;
- 8) Presentar la relación del consumo mensual por cada una de las dependencias y centros de costo con la facturación, de acuerdo con los procedimientos fijados por el **Contratante**. Entregar la información en formato digital en hojas de cálculo de manera que la Interventoría pueda analizar la información;

Sección III. Procedimientos

1. Procedimiento para la prestación del servicio

Para la prestación del servicio, el **Proveedor** debe tener un software que permita como mínimo la prestación del servicio así:

- 1) Los usuarios ingresan al aplicativo por medio de autenticación. Los usuarios autorizados para solicitar los servicios de fotocopiado serán designados por cada **UAA**; cada usuario estará registrado con su respectivo centro de costo.
- 2) Se valida usuario y contraseña y se ingresa a la página principal del aplicativo.
- 3) El aplicativo muestra los servicios que se pueden solicitar, el centro de fotocopiado al cual se dirige el servicio, la cantidad solicitada y demás información relevante para la trazabilidad del servicio que serán definidas al inicio del contrato.
- 4) Una vez realizada la solicitud del servicio al centro de fotocopiado, el usuario deberá dirigirse al centro de fotocopiado que le corresponda con la información que requiere escanear, imprimir, fotocopiar u otro servicio.
- 5) El **Proveedor** debe atender la solicitud en el menor tiempo posible cumpliendo con todos los criterios de calidad exigidos en este documento.
- 6) Cada usuario está en la responsabilidad de revisar la calidad del servicio prestado, en caso de que los usuarios no se encuentren conformes por irregularidades, el **Proveedor** deberá repetir el trabajo.
- 7) El aplicativo indicará, en tiempo real, el número de servicios que se han realizado por cada **UAA** y centro de costo, si el ordenador indica que el centro de costo corresponde a un proyecto, este deberá indicarse directamente en cada servicio solicitado.
- 8) El aplicativo permitirá la descarga de informes en formato Excel.
- 9) Una vez se cierre el mes, el ordenador del gasto deberá aprobar por medio del aplicativo todos los servicios ejecutados en el periodo.
- 10) Cuando se reciban todos los avales de los ordenadores del gasto, el **Proveedor** deberá enviar factura con su respectivo informe de consumo en un plazo máximo de quince días calendario después de cerrado el período. Cualquier servicio no indicado en la factura, no podrá cobrarse una vez se tramite ante la dependencia correspondiente.

Nota: en caso de los recorridos programados en Ciudad Universitaria, las **UAA** deben hacer la respectiva solicitud del servicio por medio del aplicativo antes de hacer entrega de los documentos que requieren alguno de los servicios.

El **Proveedor** tiene un tiempo máximo de tres (3) días hábiles, luego de la legalización del Contrato, para implementar el software respectivo.

2. Procedimiento para reposición de servicios no conformes

El **Proveedor** deberá garantizar que las impresiones, fotocopias y demás servicios solicitados sean de excelente calidad; las impresiones, fotocopias y demás servicios solicitados que estén en mal estado, sean equivocadas deben ser repetidas por el **Proveedor**.

La **UAA Compradora** debe rechazar y/o devolver al **Proveedor** el producto recibido que considere que no cumple con las C.T.O. establecidas en el contrato; o que no cumplen las condiciones de calidad o idoneidad prometidas, o que estén defectuosos, tachados, arrugados, que no se lean claramente, entre otras circunstancias similares.

Cuando se presente este caso, el **Proveedor** debe repetir el servicio requerido, sin ningún cobro adicional al **Contratante**, hasta que se reciba a satisfacción por parte de la **UAA**. En caso de persistir el problema, se debe informar a la Interventoría del Contrato para su conocimiento y gestión.

El **Contratante** no pagará servicios que no sean solicitados por las personas autorizadas para hacerlo. Condición comercial

NOTA: No son servicios no conformes, aquellos que se presenten por errores involuntarios de los usuarios frente a alguna especificación del tipo de servicio requerido.

Responsables de la elaboración:



Mariella Herrán Silva
Líder Adquisición de Bienes y Servicios



Gabriel Alejandro Casas Agudelo
Auxiliar Administrativo II



Johan Alejandro Zapata Restrepo
Administrador de Empresas

División de Servicios Logísticos
Vicerrectoría Administrativa