

VIGILADO
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



INVITACIÓN PÚBLICA

Solicitud de ofertas para presentar propuesta para el suministro en calidad de Outsourcing de los servicios de impresión, escaneo y copiado de documentos, los cuales se integran a procesos críticos de negocio de la Cooperativa Financiera de Antioquia CFA, de acuerdo a las especificaciones contenidas en el presente documento

CONTRATANTE: COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA CFA

FECHA

Medellín 02 de Marzo de 2026

1. ALCANCE Y OBJETO DE LA INVITACIÓN:	2
2. REQUISITO TECNICOS	3
2.1. Consideraciones generales y antecedentes.	3
2.1.1. Infraestructura actual relacionada con la presente invitación.	3
2.1.2. Nivel de uso de servicios.	6
2.1.3. Alcance de la invitación	6
2.1.4. Plazo de Ejecución	10
2.2. Características de dispositivos.	10
2.3. Estructura de Base de datos.	13
3. OBLIGACIONES DEL PROPONENTE:	13
4. PERSONAL, SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES	15
5. PLAZOS	16
6. DOCUMENTOS A PRESENTAR Y CONTENIDO DE LA OFERTA:	16
7. VIGENCIA DE LA OFERTA PRESENTADA	17
8. ASPECTOS LEGALES	18
9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO:	18
10. SOLICITUD DE ACLARACIONES O INFORMACIÓN ADICIONAL	19
11. CONDICIONES ECONÓMICAS	19
11.1. Canon de arrendamiento multifuncionales.	19
11.2. Clics de impresión	21
11.3. Suministro de Papel (opcional)	21
Anexo 1. Estructura de Base de Datos	22
Anexo 2. Centros de Operación	23
Anexo 3. Niveles de Servicio Solicitados - ANS	25

1. ALCANCE Y OBJETO DE LA INVITACIÓN:

CFA está interesado en recibir su oferta para Outsourcing de los servicios de impresión, escaneo y copiado de documentos, de acuerdo al siguiente objeto:

Quienes puedan cumplir con la prestación del servicio solicitado, deberán enviar una OFERTA en la cual se contemplen todos los términos, requerimientos y requisitos de la presente Invitación. Dicha oferta constituirá el soporte del CONTRATO que para este efecto se suscriba entre ambas partes.

CFA no está obligado a seleccionar a ningún oferente y la evaluación que hará de los parámetros para llevar a cabo la selección se hará de acuerdo a sus particulares necesidades.

CFA en cualquier momento podrá cancelar el proceso de evaluación de oferentes y revocar la presente invitación sin que haya lugar al pago de ningún tipo de indemnización.

2. REQUISITO TECNICOS

2.1. Consideraciones generales y antecedentes.

2.1.1. Infraestructura actual relacionada con la presente invitación.

Actualmente CFA cuenta con un contrato de Outsourcing para los servicios de impresión, fotocopiado y escaneo a través de equipos multifuncionales, con fecha de vencimiento el 28 de mayo de 2026 y cuyas condiciones generales se describen a continuación.

- **Hardware**

Descripción	Cant
RICOH IM 430 43 ppm / 2100 hojas	49
RICOH IM600 62 ppm / 5 bandejas / 2600 hojas	5
RICOH SP 5200 - Backup Oficinas remotas (*)	24
RICOH SP 5200 - Backup Dir. General y Área metropolitana (*)	3

(*) Equipos en condición de usados al momento de la firma del contrato.

- **Software**

- Streamline NX
- Planet Press

- **Servicios.**

- Persona de soporte en Sitio (Dirección General)
- Diseño de formas electrónicas
- Equipos de contingencias en ubicaciones específicas
- Suministro de insumos y consumibles
- No incluye suministro de papel
- Integración tecnológica, a través de Web Services, con la plataforma de gestión documental **WorkManager** de la empresa Estrategias Documentales, la cual es utilizada como repositorio de documentos del proceso de fábrica de crédito

- **Sitos de operación**

La infraestructura tecnológica de CFA se encuentra ubicada en dos datacenter de Tigo (**Centro de Procesamiento de Datos - Principal:** Datacenter Tigo EPM Medellín. **Centro Alterno de Procesamiento de Datos:** Datacenter Tigo Titanium Bogotá).

Sede administrativa o Dirección General en Medellín y 47 oficinas de atención a público (ver Anexo 2).

El servicio de impresión y escaneado es catalogado como un servicio crítico para la organización.

- **Horarios de operación oficinas**

Lunes-Viernes	Sábado	Domingo
08:00am a 12:30pm - 02:00pm a 05:30pm	8:30am a 01:00 pm	
09:00am a 01:00pm - 02:00pm a 05:30pm	9:00am a 03:00 pm	
Lunes, Martes, Jueves, Viernes (No labora miércoles)	Sábado	Domingo
08:00am a 12:30pm - 02:00pm a 05:30pm	8:00am a 01:00 pm	8:00am a 12:00m

- **Redes y comunicaciones**

CFA cuenta con 47 oficinas o sedes, conectadas a través de canales dedicados entre 6-12 Mbps .

- **Distribución de usuarios por sedes**

La sede administrativa reúne alrededor de 250 usuarios de los cuales el 50% están en modalidad de teletrabajo/flexitrabajo y las oficinas entre 2 y 14 usuarios. (Ver **Anexo 2**)

- **Estaciones de trabajo**

Las configuraciones y recursos de las estaciones de trabajo típicamente tienen las siguientes características: procesador i5 e i7 o sus equivalentes, 8 gb RAM o superior, 250 gb disco o superior. Sistema operativo W10 y W11

- **Esquema general de impresión**

El servicio de impresión opera bajo dos esquemas, el primero corresponde a impresiones desde aplicaciones y herramientas de ofimática donde se hace uso de la impresora como dispositivo tradicional, el segundo corresponde a impresiones de formas electrónicas en cuyo caso se envía solamente la data la cual es procesada y fusionada al respectivo formato electrónico, de lo cual se encargan las herramientas de software del proveedor que cumplen este propósito

Nota. Si bien actualmente se utilizan algunos formatos electrónicos, como se mencionó anteriormente, este servicio y tecnología no serán requeridos en la presente invitación. La razón es que dichos formatos están en un proceso de migración interna y, al inicio de la operación del nuevo contrato, se enviarán al dispositivo como un archivo en formato PDF.

- **Esquema general del servicio de escaneo**

El servicio de escaneo opera bajo dos esquemas, el primero corresponde al tradicional donde se genera una imagen digital de uno o varios documentos que se alimentan a través de bandeja individual o masiva y posteriormente se envía a una cuenta de correo, el segundo igualmente se genera una imagen digital de uno o varios documentos los cuales son almacenados en una ruta compartida de red UNC con una codificación numérica, para posteriormente ser indexados e integrados a procesos de workflow de la plataforma **WorkManager** (gestión documental) que hace parte del proceso de fábrica de crédito a través de un agente que valida la existencia y codificación correcta. Los proponentes que se presente en la presente invitación deben incluir como parte de su oferta todas las acciones y recursos necesarios para la integración con dicha plataforma

- **Otros**

- Para poder acceder a los servicios de impresión, escaneo y fotocopiado se debe realizar un proceso de autenticación en la impresora, la validación de las credenciales se hace a través de una API de Google Cloud Platform y el usuario puede utilizar las credenciales de Google o ante la dificultad para ingresar este tipo de credenciales en la impresora (Por el tamaño de la pantalla) hace uso de un código numérico que se asigna al usuario en la plataforma de administración de RICOH y que posteriormente hace match con los demás parámetros de la plataforma (Nombre, Correo, etc).
- El usuario puede realizar impresión, escaneo y fotocopiado en cualquiera de los dispositivos multifuncionales
- Las impresiones son retenidas hasta que el usuario ingresa clave

2.1.2. Nivel de uso de servicios.

- **Impresion**

- El volumen de clics de impresión promedio mensual es de 130,000 impresiones, de las cuales el 12% se concentran en dirección general en 5 equipos.
- El máximo de número de impresión mensual en una máquina ha sido de 8000 clics.

RANGO (clics impresiones mes promedio)		Nro Equipos Oficinas	Nro Equipos Direcccon General
Límite Inferior	Limite Superior		
5,000	10,000	2	1
3,000	5,000	8	1
1000	3,000	32	3
0	1,000	5	0

Distribución de equipos por promedio de impresiones mes

- **Escaneo**

- El volumen de documentos promedio escaneados al mes es de 60000. El máximo de documentos escaneados para un mes ha sido 70000 y el máximo de un equipo ha sido 8000.
- En promedio se procesan 1500 obligaciones al mes con un promedio de 45 páginas por crédito.

2.1.3. Alcance de la invitación

CFA requiere adquirir en modalidad de Outsourcing los servicios de impresión, escaneo y fotocopiado, cuyos componentes deben ser suministrados y administrados por el **PROPONENTE** de forma eficiente. Estos servicios deben ser integrados con procesos y aplicaciones que soportan el core de negocio por lo que se debe garantizar disponibilidad y planes de contingencias para los mismos.

El servicio debe contener los siguientes componentes:

Hardware

- 52 equipos Multifuncionales nuevos no remanufacturados que soporten los servicios de impresión, escaneo y fotocopiado en las sedes actuales y futuras de la Cooperativa

- Equipos de procesamiento y almacenamiento necesarios para administrar, gestionar, controlar y monitorear el servicio ofrecido en Outsourcing.

Infraestructura de hardware dispuesta para operar en caso de contingencias por afectaciones total o parcial de la infraestructura sobre la cual se presenta de manera normal el servicio.

El hardware de servidor para administración y base de datos deberá estar configurado bajo un esquema de Alta Disponibilidad. El proponente es responsable de asegurar que el hardware en el datacenter alternativo esté configurado y 'pre-autorizado' a nivel de red y licencias para entrar en operación de manera inmediata. Cualquier fallo en la conmutación al sitio alternativo derivado de incompatibilidades de hardware o configuraciones de red no previstas será responsabilidad exclusiva del proponente y se contabilizará como tiempo de indisponibilidad en los ANS

Se debe describir la función y características técnicas (configuración) de cada uno de los componentes de hardware (diferentes a los equipos multifuncionales) que harán parte de la solución ofrecida.

- Multifuncionales de contingencia. Equipos ofrecidos para cubrir eventos de contingencias y estará sujeto a capacidad demostrada en infraestructura, capacidad técnica, capacidad humana, cobertura, logística entre otros, acordes con **ANS** del **Anexo 3**. Estos equipos no necesariamente deben ser nuevos
- Infraestructura de hardware en ambientes de pruebas que permitan certificar cambios antes de liberación a ambientes productivos (importante el tema de drivers que especialmente con actualizaciones de sistemas operativos puedan verse afectados).

Se debe describir las características técnicas (configuración) de cada uno de los componentes de hardware que harán parte de la solución ofrecida relacionada con ambientes de pruebas.

Software

Software con las respectivas licencias para soportar la administración, gestión, control y monitoreo de los procesos de impresión, escaneo y fotocopiado de documentos. Estos componentes deben ofrecerse teniendo presente condiciones de disponibilidad

- Infraestructura de software y ambientes idóneos para operar en caso contingencias por afectaciones total o parcial de la infraestructura sobre la cual se presta de manera normal el servicio
- Disponer de un ambiente permanente de pruebas con los recursos necesarios de Software
- Las licencias de sistemas operativos, motores de bases de datos, herramientas de administración, compiladores, entre otras, deben estar incluidas en su totalidad en la oferta, tanto para la infraestructura principal como de contingencias.
- Se debe describir la función y características técnicas (versiones) de cada uno de los componentes de software que harán parte de la solución ofrecida.
- **Garantía de Software y Continuidad Operativa:** El proponente garantiza que la arquitectura de software ofrecida es totalmente compatible con el modelo adoptado por CFA para su operación alterna en condiciones de continuidad de negocio. Se obliga a entregar un **Protocolo de Recuperación ante Desastres (DRP)** específico para la plataforma de impresión, el cual será validado en las pruebas de continuidad. Cualquier fallo de operatividad en el sitio alterno derivado de restricciones de licencia o errores de configuración del software será responsabilidad del proveedor, quien deberá disponer de soporte Nivel 3 (fabricante) de forma inmediata para su resolución.

Servicios

- Implementación (Instalación y configuración de equipos y software) todas las veces que ser requiera
- Registro de información según requerimiento de “Información de base de datos” descrito más adelante y complementado en el Anexo 1.
- Mantenimiento previsto y correctivo de equipos al menos 2 veces al año
- Repuestos y suministros que se requieran para mantener los equipos en perfecto funcionamiento.
- Capacitación y sensibilización permanentes a Usuario
- Asignación de un administrador idóneo con experiencia y conocimiento técnico de la plataforma, quien estará ubicado en Dirección General para el soporte y administración del proceso impresión, escaneo y fotocopiado.

Este servicio se debe prestar de acuerdo a los horarios señalados anteriormente y acorde con **ANS del Anexo 3**.

- En caso que el **PROPONENTE** no incluya operador en sitio deberá sustentar su modelo de soporte y cómo garantizará atención con el menor impacto en el servicio. El apoyo del equipo técnico de CFA relacionado con incidentes de equipos multifuncionales será básico y eventual.

Operación en Centro Alterno de Procesamiento de Datos

- Realizar a demanda de CFA, pruebas para verificar funcionalidad y disponibilidad de los servicios ofrecidos por el **PROPONENTE** en condiciones de contingencias en el centro de procesamiento alternativo.
- Ante disposiciones normativas que demanden operación en el sitio de procesamiento alternativo o bajo condiciones reales de declaratoria de DRP, los servicios ofrecidos por el **PROPONENTE** deberán operar bajo las mismas condiciones desde dicho sitio.
- Todas las condiciones necesarias para operar desde el sitio alternativo deben estar contempladas en la propuesta

Información en base de datos

- El **PROPONENTE** deberá alimentar a corte de cada periodo una base de datos con la información detallada de las impresiones realizadas por los usuarios durante el periodo respectivo.
- La facturación correspondiente al número de clics de impresión deberá coincidir con la información registrada en la base de datos anotada anteriormente, con un grado de confiabilidad igual o superior al 97%, en otras palabras, la desviación del número de clics facturados frente a la información registrada en la base de datos no deberá superar el 3%.
- La información debe ser cargada en los 5 días siguientes a la fecha de corte acordada.

2.1.4. Plazo de Ejecución

El inicio de operación del contrato se tiene previsto hacia finales del mes de mayo de 2026, por lo que es necesario que el **PROPONENTE** cuente con la capacidad necesaria para realizar todas las actividades propias del despliegue, contemplando instalación y configuración de componentes (servidores, software base, herramientas de gestión, etc) en ambos datacenter; Instalación,

configuración y capacitación de los multifuncionales en todas las sedes. En caso de no cumplir con los plazos mencionados se aplicarán las penalizaciones que correspondan señaladas en el anexo de Acuerdos de Nivel de Servicio descritas en el Anexo 3.

2.2. Características de dispositivos.

La solución debe incluir equipos multifuncionales cuyas características se encuentran definidas en el formato 01, el cual debe ser complementado con las condiciones de cumplimiento de las mismas por cada una de las referencias ofrecidas.

Consideraciones.

- Los equipos debe ser nuevos y no remanufacturados
- Se requieren 52 equipos multifuncionales, de los cuales 5 estarán ubicados en la sede de Dirección General y los demás se distribuyen uno por cada sede según **Anexo 2**.
- El número de equipos ofrecidos para cubrir contingencias estará en función de la capacidad técnica, humana y logística, y será de forma discrecional del **PROPONENTE**.
- En caso que la solución ofrecida presente combinaciones de equipos de diferentes referencias, se debe garantizar funcionalidades idénticas.
- La solución debe contemplar condiciones de disponibilidad y contingencias tanto para equipos multifuncionales como para otros dispositivos y componentes involucrados.

ATRIBUTOS	DESCRIPCIÓN DEL ATRIBUTO	Requerido	Cumple S/N	EXPLICACIÓN.
	GENERALES			Ejemplo
Referencia o modelo	Referencia del modelo ofrecido y sobre el cual se responde el presente o cuestionario			RFX-35200
	Funciones (impresión, escaneo color y blanco y negro, copia)	SI		Impresión / Escaneo/ Copia / Fax
	Pantalla táctil / Dimensiones	SI		Panel de Control con Pantalla Táctil Color de 7"
	Memoria			Estándar con 1 GB,
	Expansión de memoria			Expandible a 2 GB
	Disco			500 MB

	Hibernación inteligente. Explique	SI		
	Dimensiones			50 cm An. x 45 cm Pr. x 57 cm Al.
	Peso			22 kg
	Requisitos Eléctricos			120v, 60Hz, 8.4A; 220-240V, 50/60Hz, 4.4A
	Requisitos Eléctricos con todas las opciones			120V: 1,080 W; 220-240V: 1,146 W
	FUNCIÓN DE IMPRESIÓN	SI		
Velocidad	Velocidad (ppm) en formato carta, Legal y A4. Mínimo 40 ppm carta en oficinas Mínimo 60 ppm carta en dirección general	SI		Carta: 42 ppm; Legal: 33 ppm; A4: 40 ppm
Duplex	Impresión Dúplex.	SI		
	Velocidad (ppm) en formato carta, Legal y A4	SI		Carta: 32 ppm; Legal: 23 ppm; A4: 30 ppm
Bandeja estándar	Bandeja 1. Capacidad de papel (500 hojas)	SI		Bandeja de Papel Simple para 500 Hojas
	Bandeja 2. Capacidad de papel (500 hojas)	SI		Bandeja de Papel Simple para 500 Hojas
	Tamaño de papel 5.5" x 8.5" - 8.5" x 14" (Media Carta a Legal	SI		
	Densidad de papel			Estándar con Bandeja: 60-120 g/m2; MPT (bandeja multipropósito): 60-220 g/m2
Bandeja multipropósito	Capacidad de papel (# hojas)	SI		Bandeja de Papel Simple para 500 Hojas
	Tamaño de papel 2.8" x 5.8" - 8.5" x 14"	SI		
	Densidad de papel Explique			
Bandeja de Salida	Capacidad de papel (250 hojas)	SI		250 Hojas
Seguridad	Autenticación local. Explique	SI		
	Autenticación de red Explique	SI		
	Protocolos aceptados Explique	SI		IPsec, SNMPv3, IEEE802.1x, IPP sobre SSL/TLS, HTTP sobre SSL/TLS, FTP sobre SSL/TLS, SMTP sobre SSL/TLS, POP3 sobre SSL/TLS, Enhanced WSD sobre SSL/TLS, LDAP sobre SSL/TLS
Emulaciones	Explique	SI		PRESCRIBE, PCL6 (PCL5e/PCLXL), KPDL3 (PS3), XPS
Interfaces	Explique	SI		Estándar: 10/100/1000BaseTX, USB 2.0 de alta velocidad.

Compatibilidad Windows	Explique	SI		Windows 11. Server 2021/Server 2022
Protocolos	Explique	SI		TCP/IP, IPv4, IPv6; HTTP, LPD, FTP, IPP, RawPort, LLTD, SNMP, DHCP, SMTP, POP3, DNS, SNMPv1/v2, WSD
Drivers	Explique	SI		Driver, Mini Driver, Driver para XPS, PPD para MAC, PPD para Linux, UNIX
Utilidades	Explique	SI		
Otros	Velocidad de primera impresión No superior a 10 seg.	SI		15 segundos
	Funcionalidad de Tracking. Explique	SI		
	Impresión en cualquier equipo sin necesidad de reconfiguración. Explique	SI		
FUNCIÓN DE DIGITALIZACIÓN		SI		
Tipo de Escaneo	Blanco y Negro / Color	SI		Blanco y Negro / Color
Velocidad de escaneo	Velocidad de digitalización en negro. No inferior a 40 imágenes por minuto.	SI		Monocromático/a: 300 dpi - 42 ipm Simple faz; 18 ipm Dúplex; 600 dpi - 32 ipm Simple Faz; 14 ipm Dúplex;
	Velocidad de digitalización en color. No inferior a 30 imágenes por minuto.	SI		Color: 300 dpi - 32 ipm Simple faz; 14 ipm Dúplex; 600 dpi - 21 ipm Simple faz; 9 ipm Dúplex
Procesador de documentos	Capacidad (75 Hojas bandeja de alimentación)	SI		75 hojas
	5.5" x 8.5" - 8.5" x 14" Tamaños de los originales			5.5" x 8.5" - 8.5" x 14"
	Pesos admitidos			Simple faz: 50-120 g/m2, Dúplex 50 - 120 g/m2
	Función de escaneo dúplex	SI		
Formatos de archivos	Blanco y Negro / Color Explique	SI		Blanco y Negro: TIFF, XPS, PDF; Color: TIFF, JPEG, XPS, PDF
Funciones de escaneo	Explique	SI		Escaneo a Carpeta (SMB), Escaneo a E-mail, Escaneo a FTP, Escaneo a FTP sobre SSL, Escaneo a USB, Escaneo WSD y Escaneo TWAIN/WIA
Tamaños de originales aceptados	Explique			Media Carta a Legal (5.5" x 8.5" - 8.5" x 14"); Vidrio: hasta 8.5" x 14"

	FUNCIÓN DE FOTOCOPIADO	SI		
Modo de imagen	Texto, Foto, Texto/Foto, Gráfico/Mapeo Describir			Texto, Foto, Texto/Foto, Gráfico/Mapeo
Otras funciones	Explique			Ampliación Automática, Selección Automática de Papel, Inicio Automático, Cambio Automático de Bandejas, Copia Prioritaria, Programas de Trabajo
Ampliación/Zoom	Explique			Tamaño Completo, 7 Índices Preestablecidos de Reducción y 5 de Ampliación, Zoom del 25 al 400% en incrementos de 1%
Otras funciones	Explique			Ampliación Automática, Selección Automática de Papel, Inicio Automático, Cambio Automático de Bandejas, Copia Prioritaria, Programas de Trabajo

2.3. Estructura de Base de datos.

Con corte de facturación, se debe cargar mensualmente el detalle de las impresiones realizadas por cada usuario acorde con la estructura de datos del Anexo 1. La instancia de base de datos es SQL Server y será suministrada por CFA única y exclusivamente, para este fin.

Si en ocasión del servicio el PROPONENTE requiere un motor de base de datos, todos sus costos asociados a licenciamiento y soporte deberán ser asumidos por éste.

3. OBLIGACIONES DEL PROPONENTE:

El PROPONENTE que sea seleccionado, deberá cumplir con las siguientes obligaciones las cuales estarán estipuladas en el contrato que se suscriba entre ambas partes:

1. Cumplir con el objeto del contrato en los términos pactados con suma diligencia y cuidado.
2. Cumplir y atender los requerimientos del CFA en los términos que EL PROPONENTE tenga disponibilidad
3. Cumplir con la obligación de confidencialidad pactada en el Contrato
4. Cumplir las condiciones legales para la prestación de los servicios contratados
5. Mantener vigentes y actualizadas durante la prestación del servicio las pólizas y garantías enumeradas en el Contrato.
6. Suministrar CFA los elementos necesarios para el cumplimiento del objeto contractual, para la conectividad al servicio.

7. Prestar la debida colaboración CFA, suministrando información sobre los aspectos que requiera para el desarrollo de las actividades de modo que se le facilite el cumplimiento del objeto del Contrato.
8. EL PROPONENTE se obliga a cumplir con los requerimientos de Seguridad y Calidad de la información exigidos en las Circulares, proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia y cualquier norma que la modifique o reemplace y en especial las contenidas en los anexos de seguridad de la información y computación en la nube.
9. Acatar las instrucciones y recomendaciones que le imparta CFA para que la prestación del servicio contratado se ajuste a las necesidades y expectativas de CFA.
10. Obrar con diligencia en los asuntos encomendados y garantizar una óptima calidad en todos los servicios contratados de acuerdo con lo establecido en el Contrato, la Propuesta y los Acuerdos de Niveles de Servicio.
11. Contar con los recursos necesarios para prestar adecuadamente el servicio contratado.
12. Garantizar que el personal de EL PROPONENTE para desarrollar las labores asignadas cumpla con las normas y reglamentaciones que rigen la actividad respectiva y que tales personas son lo suficientemente experimentadas, hábiles e idóneas para realizarlas.
13. Las demás relacionadas con el objeto del contrato o que se deriven de la naturaleza de este Contrato.
14. Si hiciera falta alguna licencia adicional el PROPONENTE deberá especificar dentro de la propuesta.
15. El PROPONENTE será responsable del despliegue y hardening (aseguramiento) de la infraestructura de servidores, siguiendo estándares reconocidos. Este proceso debe garantizar la plena funcionalidad del aplicativo bajo un esquema de seguridad por diseño, que incluya la configuración técnica de reglas en firewalls, la integración de soluciones de protección contra malware (Antivirus/EDR) y la aplicación de los últimos parches de seguridad críticos y de seguridad, manteniendo el sistema libre de vulnerabilidades conocidas.
16. Toda la infraestructura de software y hardware provista debe operar bajo estándares de comunicación segura. Esto incluye el uso obligatorio de servicios HTTPS para el acceso a consolas de administración y el cifrado de los flujos de datos de impresión y escaneo. El PROPONENTE es responsable de la correcta instalación y renovación de los certificados de seguridad necesarios, garantizando que el robustecimiento (hardening) de los protocolos de comunicación sea consistente con las políticas de seguridad de la información de CFA.
17. El PROPONENTE deberá presentar y ejecutar un Plan de Mantenimiento Integral para servidores y aplicativos, que garantice la estabilidad y seguridad de la plataforma sin afectar la operación de los procesos críticos. Este plan debe contemplar que toda actualización, parche o cambio de configuración sea aplicado y validado primero en el ambiente de pruebas y,

posteriormente, replicado de manera consistente tanto en el Datacenter Principal como en el Alternativo. Los mantenimientos deben realizarse bajo esquemas de cero caída de servicio (ej. mediante nodos redundantes o fuera de horarios de operación de la Fábrica de Crédito), asegurando que la capacidad de conmutación al sitio de contingencia permanezca operativa durante y después de la intervención.

4. PERSONAL, SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

EL PROPONENTE se compromete a utilizar en la instalación o suministro de los bienes o servicios, a sus propios trabajadores, para lo cual reconoce que dispone de autonomía técnica, directiva y financiera. Como consecuencia el personal que utilice para el cumplimiento de su Oferta será dependiente suyo y no adquiere ningún vínculo laboral con CFA, razón por la cual correrán exclusivamente por su cuenta todas las obligaciones laborales, prestaciones sociales e indemnizaciones, que se generen con relación al personal empleado. De lo anterior, CFA solicitará las respectivas constancias al momento de suscribir el contrato.

EL PROPONENTE deberá prever dentro de sus costos el recurso humano necesario para cumplir con la programación presentada en su propuesta, la cual debe corresponder a las fechas establecidas. De igual forma deberá tener en cuenta que no habrá ningún reconocimiento por horas extras diurnas o nocturnas, trabajos dominicales o festivos, como consecuencia de dar cumplimiento a la ejecución de dicho programa de trabajo.

CFA se reserva el derecho de solicitar por escrito el retiro de sus instalaciones de cualquier persona que a su juicio sea perjudicial para el buen desarrollo de los trabajos.

EL PROPONENTE es responsable del cumplimiento por parte de sus trabajadores de la hora de ingreso y salida durante la ejecución del proyecto en las instalaciones de **CFA**, pudiendo éste ser modificado, ampliado o alterado para garantizar el cumplimiento de la programación. Así como el personal y equipos que EL PROPONENTE estime necesario para la correcta ejecución. Todo previamente concertado con **CFA**.

EL PROPONENTE garantizará la disponibilidad continua de soporte técnico presencial, gestionando los **relevos necesarios** por concepto de vacaciones, licencias médicas o imprevistos, sin que esto represente una interrupción en la atención

EL PROPONENTE es responsable del cuidado de sus equipos.

5. PLAZOS

Las fechas en que se desarrollará esta invitación son de acuerdo al siguiente cuadro:

ACTIVIDAD	TIEMPO	FECHA
Apertura Invitación Pública.		02-Mar-2026 08:00 am
Cierre Invitación Pública.		17-Mar-2026 04:00 pm
Selección de la propuesta		19-Mar-2026 04:00 pm

El documento de Oferta se presentará máximo hasta el día 17-Mar-2026 04:00 pm del año **2026**, y se puede presentar de la siguiente forma:

-De forma digital al correo electrónico **contratacion@cfa.com.co**

La oferta debe estar suscrita por quien tenga facultades de Representación Legal, acompañada de los documentos que se relacionan en la presente invitación.

CFA se reserva el derecho de llamar a sustentar las propuestas en caso de requerir mayor ampliación o aclaración de algún punto de las propuestas enviadas, en cuyo caso no se entenderá que existe una contraoferta o una aceptación de la propuesta modificada.

6. DOCUMENTOS A PRESENTAR Y CONTENIDO DE LA OFERTA:

EL PROPONENTE deberá ser una compañía de carácter Nacional o en el caso de ser una compañía Extranjera deberá tener una representación en Colombia legalmente constituida, demostrando tener una logística de distribución adecuada y una capacidad para el cumplimiento de los plazos y responsabilidades.

La Oferta presentada por EL PROPONENTE, corresponde a un documento digital o físico, el cual debe contener como mínimo los requisitos requeridos en la presente invitación o deberá señalar expresamente que EL PROPONENTE se adhiere integralmente a los términos de la presente invitación. Tal documento deberá contener todas las condiciones que EL PROPONENTE propone para que rija la relación entre las partes en el evento de ser aceptada la Oferta.

DOCUMENTOS PARA PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

EL PROPONENTE deberá remitir los siguientes documentos que harán parte integral de la propuesta:

1. Carta suscrita por el representante legal donde se acepten expresamente los términos y condiciones establecidos en esta invitación
 2. Oferta comercial que contenga la relación de los bienes o servicios a prestar, el precio total y la forma de pago.
 3. Acuerdo de niveles de servicios.(ANS)
 4. Certificado de existencia y representación legal no mayor a 30 días.
 5. Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Representante legal
 6. Certificación escrita de los dos (2) principales clientes.
 7. Copia del RUT actualizado.
 8. Certificado de que se encuentran al día en los aportes a la seguridad social integral o aportes parafiscales del último mes expedido por el revisor fiscal o firmado por el representante legal para las entidades que no estén obligadas a tener revisor fiscal.
 9. Estados Financieros del último año de cierre contable.
 10. Certificación de experiencia firmado por el representante legal.
 11. Certificación cumplimiento estándares de SGSST emitida por la ARL del proveedor.
 12. Certificados que demuestren la adopción de prácticas del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS, en caso de contar con los mismos)
- Si EL PROPONENTE lo desea, puede añadir información no solicitada, pero no puede omitir la aquí considerada.

7. VIGENCIA DE LA OFERTA PRESENTADA

La Oferta comercial presentada por EL PROPONENTE deberá tener una vigencia igual a 60 días, contados a partir de la entrega por parte de EL PROPONENTE a CFA

8. ASPECTOS LEGALES

El PROPONENTE que resulte seleccionado en el presente proceso de invitación pública, además de la suscripción del contrato, se obligará suscribir o constituir los siguientes documentos:

• PÓLIZAS

EL PROPONENTE deberá constituir a favor de **CFA** las siguientes garantías en caso de ser seleccionado, expedidas por una Compañía de Seguros legalmente establecida y aceptada por CFA

PÓLIZA	VALOR ASEGURADO	VIGENCIA HASTA	OBSERVACIONES
Cumplimiento	20% V. Contrato	Durante el Contrato, más 3 meses.	Entregar con el Contrato.

Pago de prestaciones y Salarios	10% V. Contrato	Durante el Contrato, más 3 años.	Entregar con el Contrato.
Anticipo	100% del valor del Anticipo	Durante el Contrato, más 3 meses.	Entregar con el Contrato.
Calidad del Servicio y elementos suministrados	20% V. Contrato	Durante el Contrato, más 3 meses.	Entregar con el Contrato.
Responsabilidad Extracontractual	20% V. Contrato	Durante el Contrato, más 3 meses.	Entregar con el Contrato.

9. ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO:

Los ANS para esta invitación están definidos en el Anexo 3.

Se informa desde el inicio de la invitación, para conocimiento de los oferentes que con la suscripción del contrato en caso de aplicar de conformidad con la materialización del servicio, el proveedor seleccionado deberá dar estricto cumplimiento a los lineamientos normativos en lo referente a la protección de datos y seguridad de la información a nivel general y en materia de almacenamiento y procesamiento de información en la nube, debido a que CFA es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC). Por lo anterior, ambas partes deberán suscribir el anexo correspondiente, mismo que será suministrado y socializado con la materialización del proceso contractual.

10. SOLICITUD DE ACLARACIONES O INFORMACIÓN ADICIONAL

NOMBRES	CARGO	TELÉFONO	C. ELECTRÓNICO
Willyvan Suarez	Coordinador de Infraestructura	604 4441827 ext 11113	contratacion@cfa.com.co

11. CONDICIONES ECONÓMICAS

11.1. Canon de arrendamiento multifuncionales.

El canon mensual contiene e integra todos los elementos, costos y gastos, para los ambientes de producción, pruebas, continuidad y contingencias, por conceptos de hardware, software, insumos, servicios profesionales y técnicos, mantenimientos preventivos y correctivos, capacitación, entre otros, que requiera el **PROPONENTE** para la prestación eficiente del servicio de Outsourcing de impresión, escaneo y fotocopiado y que son el objeto de la presente Invitación.

CFA no asume ni reconoce valores o cargos por conceptos que no hayan sido considerados ni previstos por el **PROPONENTE** en la presentación de su oferta y que sean necesarios para la prestación del servicio

CFA en cualquier momento de la vigencia del contrato, que se derivará de la adjudicación que trata la presente invitación podrá solicitar la adición de nuevos equipos, cuyo canon mensual de arrendamiento será igual al de equipos de similares características que ya hagan parte del mismo. Los equipos que entren en forma posterior a la firma del contrato tendrán como fecha de terminación la misma del contrato inicial, es decir, todo el contrato tendrá una fecha única de terminación y todos los componentes que entren de forma posterior se ajustarán a la fecha de terminación inicialmente pactada.

Las propuestas deben ser presentadas para plazos de ejecución de 3, 4 y 5 años, tanto para multifuncionales, clics y suministro de papel (opcional) utilizando el Formato 03 A,B,C, respectivamente

Formato 03-A Multifuncionales

Alternativa 1

	Cantidad	3 años		4 años		5 años	
		Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual
Referencia 1							
Referencia ..							
Referencia N							
TOTALES							

Alternativa 2

	Cantidad	3 años		4 años		5 años	
		Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual

Referencia 1							
Referencia ..							
Referencia N							
TOTALES							

Formato 03. Ejemplo

	Cantidad	3 años		4 años		5 años	
		Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual
Referencia A1	12	250,000	3,000,000	245,000	2,940,000	230,000	2,760,000
Referencia Z14	35	310,000	10,850,000	300,000	10,500,000	290,000	10,150,000
Referencia T4	5	450,000	2,250,000	430,000	2,150,000	410,000	2,050,000
TOTALES			16,100,000		15,590,000		14,960,000

	Cantidad	3 años		4 años		5 años	
		Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual	Canon mes unitario	Total canon mensual
Referencia A1	12	350,000	4,200,000	325,000	3,900,000	305,000	3,660,000
Referencia X5	35	350,000	12,250,000	325,001	11,375,035	305,001	10,675,035
TOTALES			16,450,000		15,275,035		14,335,035

11.2. Clics de impresión

Corresponde al costo asociado a cada unidad de impresión realizada en los equipos multifuncionales.

Formato 03-B Clics de impresión

	3 años	4 años	5 años
Valor unitario clic de impresión			

El costo total mensual por este concepto será el resultante del número de impresiones efectuadas por **CFA** en un periodo de un mes por el valor unitario. El número de impresiones facturadas debe coincidir con el detalle registrado por el **PROPONENTE** en la base de datos señalada en el **Anexo 1**.

11.3. Suministro de Papel (opcional)

Corresponde al costo asociado a cada hoja suministrada por el **PROPONENTE**.

Formato 03-C - Papel

	3 años	4 años	5 años
Papel tamaño carta (gms??)			
Papel tamaño oficio			

Notas generales.

- Los precios no deben incluir IVA
- El **PROPONENTE** debe expresar claramente todas las condiciones y consideraciones que apliquen a los valores ofrecidos.

Anexo 1. Estructura de Base de Datos

Campo	Tipo	Descripción	Ejemplo 1	Ejemplo 2
impr_usua_logi	Varchar (50)	Login del usuario que imprime	mherrera	Jperez
impr_usua_nomb	Varchar (100)	Nombre del usuario	Marco Aurelio Herrera	Juan Perez hidalgo
impr_usua_maqu	Varchar (50)	Nombre del equipo o estación del usuario desde donde se envía trabajo de impresión	mherrera	CFA0141245
impr_cent_cost_codi	Varchar (10)	Código centro de costos al que pertenece el usuario que realiza impresión	1003	6015
impr_cent_cost_desc	Varchar (100)	Descripción del centro de costos al que pertenece el usuario que realiza impresión	Tesorería	Of. San Pedro
impr_codi_seri	Varchar (30)	Número de serie de la impresora	V8214900158	V821497015
impr_ubic_codi	Varchar (10)	Código de ubicación de impresora	16	11
impr_ubic_desc	Varchar (50)	Descripción de ubicación de impresora	Dirección General	Of. San Pedro
impr_desc_impr	Varchar (50)	Nombre con el cual se designa la impresora	Dirección General - Piso 2 Cartera	Of. San Pedro
impr_cant	int	Cantidad de páginas impresas	17	35
impr_hoja	int	Número de hojas impresas	17	18
impr_fech_job	Varchar (10)	Fecha corta en que se realiza impresión. Formato AAAA-MM-DD	2015-08-15	2015-09-21
impr_fech_hora_job	Varchar (19)	Fecha completa en que se realiza Impresión. Formato AAAA-MM-DD HH:MM:SS	2015-08-15 10:20:38	2015-09-21 15:25:58
impr_desc_job	Varchar (200)	Nombre del archivo o trabajo que se imprime	Microsoft Word - BOGOTA CTA RECAUDO (P)	Microsoft Word - Morando interno_002
impr_dire_IP	Varchar (20)	IP de equipo de donde se imprime	10.16.0.227	10.11.0.7
impr_tipo_moda	Varchar (20)	Tipo de impresión (Simplex / Dúplex)	SIMPLEX	Duplex
impr_peri	Varchar (7)	Periodo de impresión acorde con los periodos de cortes acordados para facturación. Formato AAAA-MM	2015-08	2015-09

Anexo 2. Centros de Operación

CODIGO OFICINA	OFICINA NOMBRE	OFICINA DIRECCIÓN	CIUDAD	NRO USUARIOS	CLICS PROMEDIO MES	ESCAÑEOS PROMEDIO MES	HORARIO
1	DONMATÍAS	CALLE 29 No. 28-31	DONMATÍAS (Ant)	10	5709	2437	A
2	BARBOSA	CALLE 15 No. 15-20	BARBOSA (Ant)	7	3634	1784	A
3	BARRANQUILLA	Cra. 53 N° 2-170 Esquina	BARRANQUILLA (Atl)	6	2649	1244	A
4	COPACABANA	Cil. 50 N° 51-34	COPACABANA (Ant)	7	2395	1302	A
5	GIRARDOTA	Cra. 15 N° 6-19	GIRARDOTA (Ant)	6	3346	1498	A
6	HISPANIA	CARRERA 51 No. 49-51	HISPANIA (Ant)	4	1286	652	A
7	SEGOVIA	Cra. 49 N° 49-64/70	SEGOVIA (Ant)	13	6366	2236	A
7	SEGOVIA Extensión 1	Calle Lozada Nro 51-57	SEGOVIA (Ant)	2	578	310	A
7	SEGOVIA Extensión 2	Cra 49 49 Nro 63-57	SEGOVIA (Ant)	2	715	379	A
8	CAMINO REAL	Cra. 47 N° 52-89 C.C Camino Real local 125	MEDELLÍN (Ant)	8	3432	1703	A
10	CIUDAD BOLÍVAR	Cra. 50 N° 49-03 Parque Principal	CIUDAD BOLÍVAR (Ant)	5	1846	922	C
11	SAN PEDRO	CALLE 50 NRO. 49B-14	SAN PEDRO (Ant)	7	3361	1508	A
12	STA FE DE ANTIOQUIA	CARRERA 10 No. 9-79	STA FE DE ANTIOQUIA (Ant)	7	2791	1404	A
13	SOPETRÁN	CALLE 9 No. 9-5	SOPETRÁN (Ant)	5	2478	1200	A
14	CALI	CALLE 9 #26-84 PISO 1	CALI (Val)	6	2777	1364	A
15	CISNEROS	CARRERA 20 No. 18-08	CISNEROS (Ant)	6	487	1127	A
16	DIRECCIÓN GENERAL	Cra. 65 # 48 - 162 (5 Impresoras)	MEDELLÍN (Ant)	263	15767	4161	A
18	ALPUJARRA	CRA. 52 NRO. 43-31 Estación del Ferrocarril	MEDELLÍN (Ant)	6	2590	1339	A
20	RIONEGRO	CARRERA 51 NRO. 51-03	RIONEGRO (Ant)	10	3775	1791	A
21	ENGATIVA	Avenida Calle 72 # 80-90 Localidad Engativá	BOGOTÁ (Cun)	5	2184	1069	B
22	ANDES	CRA. 50 A NRO. 49 A - 22	ANDES (Ant)	5	1922	733	C
23	PUERTO BERRIO	Cil. 52 N° 4-52	PUERTO BERRIO (Ant)	7	2753	1428	A
24	YARUMAL	CALLE 19 NRO 19-25 Parque ppal	YARUMAL (Ant)	6	2698	1270	A
25	MONTERÍA	CALLE 29 # 3 - 39	MONTERÍA (Cor)	9	3452	1812	A
26	PEREIRA	Calle 19 no 6-60 edificio Santa Maria Piso 1	PEREIRA (Ris)	9	2442	1141	A
27	CAUCASIA	Cil. 20 N° 16-80	CAUCASIA (Ant)	9	3692	1984	A
28	URRAO	Cra 30 No 28-69	URRAO (Ant)	5	2230	1131	A

CODIGO OFICINA	OFICINA NOMBRE	OFICINA DIRECCIÓN	CIUDAD	NRO USUARIOS	CLICS PROMEDIO MES	ESCANEOS PROMEDIO MES	HORARIO
29	STA ROSA DE OSOS	Cra. 31 cll Boyacá N° 29-18	STA ROSA DE OSOS (Ant)	7	2648	1424	A
30	ARANJUEZ	CALLE 93 # 49A-18	MEDELLÍN (Ant)	4	1677	839	A
32	CONCORDIA	CRA 19 #19-22 PARQUE PRINCIPAL	CONCORDIA (Ant)	4	1513	777	C
33	LA SIERRA	Cra. 4A N° 16-188	PUERTO NARE (Ant)	3	1098	466	A
34	LIBORINA	Carrera 10 No 08-03	LIBORINA (Ant)	3	956	507	A
35	SALGAR	CARRERA 31 # 28-33	SALGAR (Ant)	3	1316	663	C
36	SAN JERÓNIMO	Cra 11 N° 21 A 40-42	SAN JERÓNIMO (Ant)	5	2113	1130	A
37	SAN JOSÉ DEL NUS	Cra. 8 N° 9-03 Y 05	SAN JOSÉ DEL NUS (Ant)	2	1095	547	A
38	BRICEÑO	CARR 10 # 9-23 Parque ppal	BRICEÑO (Ant)	4	1878	1005	A
40	BELLO	Cll. 50 N° 50-29	BELLO (Ant)	6	2989	1493	A
41	REMEDIOS	Cll. 10 N° 9-60	REMEDIOS (Ant)	10	3822	1527	A
42	APARTADO	Calle 96 N 99-33	APARTADO (Ant)	8	2816	1354	A
43	ENVIGADO	CARRERA 40 N 37 SUR-60	ENVIGADO (Ant)	5	2154	1111	A
44	ITAGÜÍ	Cra. 52 N° 50-19	ITAGÜÍ (Ant)	6	2688	1343	A
47	BELÉN	Carrera 76 32 – 24	MEDELLÍN (Ant)	4	1717	897	A
48	SURAMERICANA	Cra. 65 N° 48-170, Medellín, Antioquia	MEDELLÍN (Ant)	3	1648	792	A
49	BOSA	Calle 5 sur # 78H-51 local 121 Centro Comercial Gran Plaza Bosa	BOGOTÁ (Cun)	6	1959	948	A
50	ÉXITO CUBA	Cra. 26 con Cll 71 esquina pereira	PEREIRA (Ris)	2	1303	629	B
53	CARTAGENA	Carrera 30C No 71-108. Centro Comercial Shopping Center La Plazuela II Local cinco (5)	CARTAGENA (Bol)	4	1655	818	A
56	TERMINAL DEL NORTE	Cr 64C 78 344 LOCAL 9904	MEDELLÍN (Ant)	6	2032	1042	A
58	SUBA	Cll 145 N° 91-19 local 2-116	BOGOTÁ (Cun)	3	1207	584	B
		TOTAL		533	127639	58825	

Horarios	Lunes-Viernes	Sábado	Domingo
A	08:00am a 12:30pm - 02:00pm a 05:30pm	8:30am a 01:00 pm	
B	09:00am a 01:00pm - 02:00pm a 05:30pm	9:00am a 03:00 pm	
	Lunes, Martes, Jueves, Viernes (No labora miércoles)	Sábado	Domingo
C	08:00am a 12:30pm - 02:00pm a 05:30pm	8:00am a 01:00 pm	8:00am a 12:00m

Anexo 3. Niveles de Servicio Solicitados - ANS

En el presente Anexo se definen los niveles de servicio solicitados por **CFA**, condiciones de soporte y penalidades por incumplimiento por parte del **PROPONENTE**.

- **Ingreso de EQUIPOS**

El **CFA** podrá solicitar la inclusión de nuevos EQUIPOS (Multifuncionales) los cuales serán entregados e instalados en un plazo no superior a 10 días hábiles en Ciudades capitales y áreas metropolitanas, y en 15 días hábiles para municipios. Los costos de transporte e instalación estarán a cargo del **PROPONENTE**

- **Traslados de EQUIPOS**

El **CFA** podrá solicitar traslados de EQUIPOS los cuales serán realizados en un plazo no superior a 5 días hábiles en ciudades capitales y áreas metropolitanas, y 10 días hábiles para municipios. Los costos de transporte e instalación estarán a cargo de **CFA**. Las tarifas serán dadas a conocer por parte del **PROPONENTE** al principio de cada año

- **Soporte En Sitio**

EL **PROPONENTE** garantizará soporte técnico idóneo presencial permanente en la sede de Dirección General de **CFA** en los siguientes horarios.

Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 12:30 p.m. Y 2:00 pm a 05:30 p.m.
Sábado	8:00 a.m. a 12:30 p.m.

- **Soporte Técnico Telefónico**

EL **PROPONENTE** garantizará acceso a soporte técnico telefónico para sus servicios en los siguientes horarios, con atención no superior a 10 minutos.

En Instalaciones de la sede de Dirección General de **CFA**

Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 12:30 p.m. Y 2:00 pm a 05:30 p.m.
Sábado	8:00 a.m. a 01:00 p.m.

En Instalaciones del **PROPONENTE**

Domingos	8:00 a.m. a 12:30 p.m.
----------	------------------------

- **Suministro de insumos.**

EL **PROPONENTE** colocará a disposición, sin ningún costo **CFA**, los insumos (tóner originales y kit de mantenimiento) requeridos por los EQUIPOS para el uso de los servicios, con la oportunidad necesaria que garantice que dichos servicios no sean interrumpidos por esa causa. Cuando el servicio sea interrumpido por no disponibilidad de insumos serán contabilizados como no disponibilidad del servicio.

- **Restablecimiento del Servicio por Fallas En EQUIPOS**

Cuando el servicio sea interrumpido por fallas en los EQUIPOS, el **PROPONENTE** deberá restablecer el servicio mediante una de las siguientes acciones: reemplazando la parte afectada o colocando en el respectivo sitio de **CFA** una máquina de contingencias de característica idénticas a la máquina afectada. Una vez reportada la falla, el **PROPONENTE** debe restablecer el servicio en un tiempo no superior a 8 horas hábiles contadas a partir de la hora de reporte oficial por los medios dispuestos para este propósito. Los costos de transporte y logística estarán a cargo del **PROPONENTE**

- **Mantenimientos Preventivos**

El **PROPONENTE** realizará por su cuenta mantenimientos preventivos, dos veces al año en forma semestral, a los EQUIPOS descritos en el Anexo 1. Este mantenimiento se ejecuta para prevenir fallas o para introducir mejoras. Este tipo de mantenimiento deberá ser avisado a **CFA** con no menos de 5 días hábiles de anticipación. El tiempo que se emplee en estos mantenimientos no serán considerados como no disponibilidad del servicio.

El proveedor debe realizar mantenimientos a los servidores cada 3 meses, con el objetivo de realizar parchado del servidor y mantenimiento a las aplicaciones, esto aplica para la infraestructura de ambientes productivos y pruebas

- **Mantenimientos Correctivos**

El **PROPONENTE** realizaría por su cuenta mantenimientos correctivos, todas las veces que sean necesarias, a los EQUIPOS ofrecidos. El tiempo que emplee en el mantenimiento correctivo se considera como no disponibilidad del servicio

- **Disponibilidad Del Servicio**

El **PROPONENTE** ofrece una disponibilidad de los servicio en los EQUIPOS del 98.0% (noventa y ocho por ciento) durante un PERÍODO

Un PERÍODO significa un (1) mes calendario, que comienza el primer día de cada corte. Si la fecha de inicio de algún servicio en un sitio no coincide con el día estipulado, entonces se considerará como período el resto del mes, hasta la fecha de inicio del siguiente PERÍODO.

El porcentaje de disponibilidad será calculado y medido de conformidad con la siguiente fórmula:

$$P=A/B \times 100$$

- A: Es el número de horas en las cuales el servicio estuvo disponible durante el mes para cada uno de los EQUIPOS, considerando las fechas laborables de cada una de las sedes donde sean ubicados los EQUIPOS, y considerando días de 12 horas
- B: Es el número de horas al mes que debería estar disponible el servicio en cada uno de los EQUIPOS, considerando las fechas laborables de cada sede donde sean ubicados los EQUIPOS, y considerando días de 12 horas
- P: Es el porcentaje de disponibilidad

La indisponibilidad del servicio no aplica para los cálculos establecidos, en los casos que se mencionan a continuación:

- Cuando se vea obligado a cumplir una orden, instrucción o requerimiento de autoridad administrativa o judicial competente, situación que se hará conocer previamente a **CFA**.
- Cuando necesite realizar trabajos de actualización o mantenimiento preventivo, siempre y cuando haya sido notificado a **CFA** con una antelación no inferior a cinco (5) días hábiles de la suspensión y en ningún caso podrá superar las cuatro (4) horas.
- Por causas de fuerza mayor u orden público
- Por el incumplimiento reiterado de **CFA** de sus obligaciones contractuales,
- Por falta de **CFA** en no darle al **PROPONENTE** acceso a los EQUIPOS luego de la solicitud hecha por el **PROPONENTE** con el propósito de investigar y rectificar cualquier problema.

El PERÍODO de NO disponibilidad de cualquiera de los EQUIPOS será medido a partir del momento en que la No disponibilidad es reportada oficialmente por **CFA** o detectada por el **PROPONENTE**. Se entenderá como no disponibilidad cuando en un EQUIPO no se puede hacer uso del servicio de impresión, escaneado o copiado, es decir, la imposibilidad de hacer uso de cualquiera de los tres servicios genera condición de indisponibilidad.

Nota. Para escaneado se entenderá también como no disponibilidad cuando se interrumpa la integración entre el servicio de escaneado y el proceso de negocio de **CFA** con el cual se haya integrado y que las causas de dicha interrupción son imputables a la plataforma suministrada por el **PROPONENTE**

• Compensaciones Por No Disponibilidad del servicio

Sí el cálculo realizado para establecer el porcentaje de disponibilidad de cada uno de los EQUIPOS en un período específico, es menor que el porcentaje del acuerdo de servicio, se reconocerá a la parte afectada un descuento a título de multa, en un porcentaje del cargo mensual fijo que corresponde al equipo que genera el no cumplimiento de **ANS**, y que será calculado como sigue:

Porcentaje de Disponibilidad por Equipo	Porcentaje de multa mensual del período respectivo
98,0 % <= P < 100 %	0%
90.0 % <= P < 98.0%	5%

85.0% <= P < 89.9%	10%
80.0% <= P < 84.9%	20%
75.0% <= P < 79.9%	30%
70.0% <= P < 74.9%	50%
0% - 69.9 %	100%

Nota. En aquellos sitios donde se tenga acordado equipos de contingencias pasivos y éstos entren a suplir temporalmente y a plenitud el servicio del equipo del cual es respaldo, no se configurará en tal caso la condición de no disponibilidad del servicio.

- **Compensación Calidad de la información (confiabilidad, integridad y disponibilidad)**

El **PROPONENTE** deberá alimentar a corte de cada periodo la base de datos cuya descripción de estructura se encuentra en el **Anexo 1**, con la información detallada de las impresiones y copiado realizadas por los usuarios durante el periodo respectivo. La información debe ser cargada en los 5 días siguientes a la fecha de corte acordada

La facturación correspondiente al número de clics de impresión y copiado deberá coincidir con la información registrada en la base de datos anotada anteriormente, con un margen de variación no superior al +/- 3%, que en caso de tener una variación superior a dicho porcentaje será considerado incumplimiento de calidad y dará a lugar a compensación.

Una vez EL **PROPONENTE** alimente la base de datos descrita en el Anexo 1 con la información a un periodo de corte específico, será considerada como información oficial cuya propiedad es de **CFA**, en tal sentido EL **PROPONENTE** se abstendrá de adicionar, modificar o eliminar sin previa autorización de **CFA**.

- **Reportes y revisiones de servicios**

En los primeros diez (10) días calendario de cada mes, **EL PROPONENTE** enviará a **CFA** el reporte detallado de niveles de disponibilidad del mes inmediatamente anterior, de cada uno los equipos y/o servicios contratados, además, de los planes de acción pertinentes para prevenir futuras fallas y mejorar niveles de disponibilidad.

En caso del no envío oportuno de la información de disponibilidad automáticamente le aplica una penalización al 10% de la facturación de los servicios, penalización que deberá ser aplicada en la factura del siguiente periodo. Si esta situación se mantiene de forma reiterativa en 3 ocasiones durante un periodo de 12 meses dará lugar a declarar incumplimiento del contrato si **CFA** así lo considera, sin que por esta razón deba pagar suma alguna por penalización o indemnización.

Al menos una (1) vez al mes las partes deberán realizar una reunión de seguimiento en la cual se haga revisión de todos los aspectos del servicio contratado, de las cuales deberá quedar acta firmada. Los compromisos y planes de trabajo que se acuerden en dichas reuniones son de obligatorio cumplimiento

- **Compensaciones por otros aspectos**

En caso de presentarse incumplimientos sobre otros aspectos solicitados en el presente ANS, tales como: no disponibilidad de ambientes de pruebas, no disponibilidad recursos para continuidad y contingencias, equipos de backup no operativos, no calidad de información (confiabilidad, integridad y disponibilidad), no disponibilidad de personal de soporte y en general por el incumplimiento en planes de mejora acordadas, dará a lugar a una penalización del 10% del canon total para cada periodo en la situación esté presente.

- **Reconocimiento de penalizaciones**

La compensación a favor del **CFA** por incumplimiento de **ANS** será aplicada por EL **PROPONENTE** en la factura inmediatamente siguiente al periodo en el que se presenta dicho incumplimiento, sin que para ello tenga que mediar solicitud expresa por parte del **CFA**.

- **Terminación contractual por incumplimiento de ANS**

EL **PROPONENTE** conoce que los servicios objeto del presente **ANS** son de nivel crítico en el modelo de negocio de **CFA**, por lo que ante indisponibilidades de dichos servicios de forma prolongada o reiterativa ocasiona a **CFA** daños severos. En caso de presentarse niveles de disponibilidad general inferiores al 90% para cualquiera de los servicios en tres (3) ocasiones durante un periodo de doce (12) meses consecutivos para un mismo servicio, será considerado un incumpliendo grave de **ANS** y dará derecho a **CFA** a declarar incumplimiento del contrato, sin que por esta razón deba pagar suma alguna por penalización o indemnización.

- **Condiciones de retiro de servicios al finalizar el contrato**

El **PROPONENTE** se compromete que al finalizar el contrato brindará a **CFA** todo el apoyo administrativo, técnico y operativo, para entregar información de este que se aloje en su plataforma (formatos, base de datos, etc.), poniendo a su disposición los medios y procedimientos más idóneos, en un tiempo razonable teniendo presente la complejidad técnica.

El procedimiento de entrega no tendrá costos adicionales para **CFA** más allá de los relacionados con los medios, los métodos de entrega de información propiedad de **CFA** serán evaluados en el momento de la entrega.

EL **PROPONENTE** enviará a **CFA** durante los primeros doce (12) meses calendario de inicio del contrato los procedimientos, tiempos, requisitos, restricciones, etc., y todas las consideraciones a tener en cuenta para el momento de finalización del presente contrato de prestación de servicios.