

# **SERVICIOS DE FOTOCOPIADO Y MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO PARA EQUIPOS DE FOTOCPIADO**

## **REGLAS DE OPERACIÓN**

### **CONTRATO DE SERVICIO DE FOTOCOPIADO A BLANCO Y NEGRO Y COLOR A TRAVÉS DE ARRENDAMIENTO DE MULTIFUNCIONALES.**

#### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:**

- El servicio proporcionado incluye equipos multifuncionales originales en todas sus partes, es decir, equipamiento de una sola marca.
- Lo equipos deben contar con tecnología digital de última generación y que proporcionen la conectividad necesaria para el uso de los mismos para escaneo.
- Atención Corporativa debe instalar y poner en funcionamiento los equipos de fotocopiado, así como suministrar los materiales y software necesarios para la conexión de los equipos, asimismo debe habilitar y configurar la conectividad física en sitio.
- Los equipos deben estar en óptimas condiciones de funcionamiento cuya fecha de fabricación no sea anterior al año 2010.
- El servicio incluye la capacitación de operadores o usuarios, el servicio técnico para mantener en óptimas condiciones el funcionamiento de los equipos (mantenimiento preventivo y correctivo), partes, refacciones y químicos (tóner nuevo, polvo impresor nuevo, revelador nuevo, entre otros). Instalación, sustitución, reubicación y/o retiro de los equipos.

#### **BAJA O SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS DE FOTOCOPIADO:**

Para poder dar de baja o sustituir algún equipo propiedad de Atención Corporativa se deben de considerar los siguientes aspectos:

1. Se puede dar de baja algún equipo solo por presentar fallas continuas o porque el fabricante indique que para el modelo en cuestión ya no se fabricarán refacciones.
2. Se requiere que la Dependencia o Entidad solicitante envíe un oficio de solicitud de baja o sustitución del equipo a la Dirección General de Proveduría, para ello será necesario anexar el Dictamen Técnico en

papel membretado de Atención Corporativa en donde claramente se indiquen las causas que motivan la baja o sustitución del equipo y las características en que se demuestre que el equipo propuesto cumple o supera las especificaciones requeridas.

3. Dicho Dictamen deberá ser obligadamente sustentado.
4. La Dirección General de Proveeduría procederá a efectuar el ajuste correspondiente en el Sistema de Administración, de otra manera no se podrá sustituir equipo alguno.

### **SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EQUIPOS PROPIEDAD DE LA UNAM.**

#### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO:**

- Se efectuará a cada equipo con una periodicidad mensual y bajo una programación calendarizada.
- En el Mantenimiento Preventivo Mensual se deben proporcionar los servicios de limpieza, lubricación, ajustes y reparaciones necesarias en cada inspección, para el correcto funcionamiento de los equipos, incluye: consumibles requeridos, tóner, refacciones, lámparas, revelador, charolas, tapas, cilindros y todo aquello que asegure el funcionamiento óptimo de los equipos.
- El servicio incluye la capacitación de operadores o usuarios, el servicio técnico necesario, así como la sustitución de partes, suministro e instalación de refacciones, suministro de químicos (tóner, polvo impresor, revelador). Instalación, sustitución, reubicación y/o retiro de los equipos. Las refacciones empleadas así como los consumibles deberán ser originales y de la marca de los equipos.

#### **CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO:**

- Se efectuará cada que sea necesario, de manera continua y oportuna para garantizar el buen estado y funcionamiento de los equipos.
- El servicio debe ser proporcionado en el horario comprendido entre las 8:00 y las 19:00 horas, todos los días hábiles para la UNAM.

- El Mantenimiento Correctivo se proporcionará cuantas veces sea necesario, en dicho mantenimiento se procederá a la reparación de equipos, cambiando las piezas afectadas, incluyendo las lámparas de exposición, tapas, charolas y cristales, las cuales tienen una garantía permanente.
- El servicio incluye la capacitación de operadores o usuarios, el servicio técnico necesario, así como la sustitución de partes, suministro e instalación de refacciones, suministro de químicos (tóner, polvo impresor, revelador). Instalación, sustitución, reubicación y/o retiro de los equipos. Las refacciones empleadas así como los consumibles deberán ser originales y nuevos de la marca de los equipos.

### **BAJA DE EQUIPOS PROPIEDAD DE LA UNAM:**

Para poder dar de baja algún equipo propiedad de la UNAM se considerarán los siguientes puntos:

1. Se puede dar de baja algún equipo por obsolescencia o porque el fabricante indique que para el modelo en cuestión ya no se fabricarán refacciones.
2. Se requiere que la Dependencia o Entidad solicitante envíe un oficio de solicitud de baja del equipo a la Dirección General de Proveduría, para ello será necesario anexar el Dictamen Técnico en papel membretado de Atención Corporativa en donde claramente se indiquen las causas que motivan la baja.
3. Dicho Dictamen deberá ser obligadamente sustentado con Carta del Fabricante de la Marca en el que determine y avale que ya no hay refacciones para el modelo en cuestión.
4. La Dirección General de Proveduría procederá a efectuar el ajuste correspondiente en el Sistema de Administración, de otra manera no se podrá dar de baja el equipo.

Los equipos que sean propiedad de la UNAM y que por obsolescencia sean dados de baja, se considera que no sería conveniente reemplazarlo por un nuevo, sino que sea sustituido por uno del proveedor; incorporándose al Contrato de Arrendamiento, salvo en aquellos casos de que se trate de una Entidad o Dependencia que por su lejanía resulte más conveniente su adquisición.



## **CONSIDERACIONES GENERALES PARA TODOS LOS SERVICIOS:**

- En cada servicio realizado debe estar presente el responsable de la Entidad o Dependencia para que verifique y firme de aceptación la Solicitud de Servicio.
- La Dependencia deberá brindarle acceso a internet a los técnicos que acudan a atender algún reporte o a proporcionar servicios de mantenimiento.
- El tiempo de respuesta para la atención del Reporte debe ser de 6 horas como máximo posteriores a la recepción del mismo vía el Sistema de Administración Electrónico.
- Cualquier reporte puede ser complementado por Teléfono, Fax o Correo Electrónico de Atención Corporativa.
- El equipo en cuestión debe ser reparado en un lapso no mayor de 36 horas a partir del aviso que se haga, si después de la ejecución de pruebas, el equipo presenta algún tipo de falla, éste debe ser atendido inmediatamente hasta su total reparación o cambio según sea el caso y aceptación por parte del área usuaria.
- En el caso de que la reparación de un equipo se retrase más de las 36 horas señaladas por cuestiones de obtención de refacciones, Atención Corporativa otorgará un equipo de características iguales o superiores. En caso de que el equipo sea propiedad de la UNAM, el equipo de sustitución será en calidad de préstamo hasta que no haya quedado completamente reparado a satisfacción de la Dependencia usuaria; y en caso de ser equipo propiedad del proveedor deberá sustituirlo por otro de iguales características o superiores, en caso de que el equipo no haya quedado completamente reparado a satisfacción de la Dependencia.
- La Dependencia o Entidad solicitante debe ser la responsable de firmar y sellar los reportes impresos que servirán, como soporte de facturación para la UNAM.
- Atención Corporativa proporcionará al responsable de operar cada equipo un stock permanente de dos cartuchos de tóner por cada equipo, es importante comentar que el remanente tendrá que serle devuelto al término de la vigencia del servicio.
- Es responsabilidad de cada Dependencia proveer, para el buen funcionamiento de los equipos, la instalación eléctrica y los requisitos ambientales y de espacios que se requieran.

## **SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICO PARA EQUIPOS DE FOTOCOPIADO (SAEEF)**

- Cada usuario de cada entidad o dependencia universitaria deberá contar con acceso al SAEEF.
- El usuario informará de manera puntual por medio de las 9 opciones del catálogo de incidencias que ofrece el SAEEF, lo que ocurre con su equipo.
- El proveedor no atenderá ningún reporte sin el alta de ticket de incidencia, que deberá ser generado en el SAEEF.
- La empresa deberá atender en un lapso no mayor a 6 horas los reportes y las incidencias se deberán resolver en un máximo de 36 horas.
- Los reportes solo serán válidos con sello y firma de la Dependencia solicitante, los cuales indicaran que el servicio se ha proporcionado o el reporte se ha solventado.
- La dependencia tendrá la obligación o será la responsable de validar los contadores de los equipos de fotocopiado, los cuales serán el soporte para la facturación mensual, con sello y firma correspondiente.
- Cualquier movimiento de alta o baja no podrá ser atendido sin autorización de la Dirección General de Proveduría a través del SAEEF.

Es de suma importancia su apoyo para el seguimiento de este contrato a través del SAEEF, donde se podrán revisar todos los servicios proporcionados a su Dependencia validando cada uno de ellos y cualquier inconsistencia deberá hacerla del conocimiento de esta Dirección General.

### **Datos de Contacto:**

#### **ATENCIÓN CORPORATIVA**

[unam@atencion.com](mailto:unam@atencion.com)

5627-57-80

#### **DIRECCIÓN GENERAL DE PROVEEDURÍA**

[fotocopiado@proveeduria.unam.mx](mailto:fotocopiado@proveeduria.unam.mx)

56-22-26-85