



TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

La Proveeduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, en adelante denominado TSE, sita en San José, primer piso del Edificio Electoral, frente al Parque Nacional, recibirá ofertas por escrito, hasta las **10:00 horas del 07 de setiembre de 2009** para contratar el **Servicio de compra e instalación de un sistema automatizado para la atención de filas en el TSE**, de acuerdo con el siguiente detalle:

Ítem único: Servicio de compra e instalación de un sistema para la atención de filas en la Sección de Solicitudes Cedulares del TSE, que deberá cumplir como mínimo con el siguiente detalle:

A continuación se detallan las especificaciones mínimas que debe cumplir la solución ofrecida, sin perjuicio para los Oferentes, de presentar mejoras tecnológicas en cualquiera de los enunciados.

El Oferente debe asegurar que la solución ofrecida cumpla con el 100% de las necesidades expuestas en este documento (incluyendo anexos) y que su funcionamiento es completo en términos tecnológicos para operar en los ambientes que el TSE lo requiera según los requerimientos técnicos, funcionales y de dispositivos solicitados.

Todos los requerimientos deben cumplirse e implementarse en su totalidad, formando parte de la solución que se tendrá en la Sección de Solicitudes Cedulares a satisfacción del órgano fiscalizador, en el plazo de entrega establecido.

1.1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- 1.1.1. **Anexo # 1.** En este anexo se incluye el documento de Requerimientos Técnicos, donde se indican todos los requerimientos técnicos que debe cumplir la solución a implementar.
- 1.1.2. **Anexo #2.** En este anexo se incluyen las Especificaciones de Dispositivos que debe cumplir la solución a implementar.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1.1.3. **Anexo #3.** En este anexo se tienen las Políticas de Seguridad del sistema que se requieren para el proceso de administración de filas y para la solución ofertada.

1.1.4. **Anexo #4.** Se encuentran las *Funcionalidades del Sistema* que se requieren para el proceso de administración de filas y para la solución ofertada.

2. CONDICIONES TECNICAS GENERALES

2.1. solución ofertada, que lo ACREDITE como distribuidor autorizado de los programas y marcas ofertadas en la propuesta, mismo que debe haber sido emitida como máximo dentro de tres meses anteriores a la fecha propuesta para la apertura de ofertas.

2.2. Taller de Servicio Autorizado

El Oferente debe contar con un “**Taller de Servicio Autorizado**” el cual debe estar instalado y funcionando en Costa Rica, para lo cual deberá presentar un documento emitido por la empresa fabricante del hardware y del software de la solución ofertada.

2.3. Literatura Técnica

El Oferente deberá especificar en su oferta las características técnicas de la solución (aplicación y dispositivos), adjuntando para ello toda la literatura técnica respectiva en español o en inglés pero en tal caso acompañada de una traducción libre de su texto al español, conforme el Artículo N° 62 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, que pruebe que lo ofertado posee y cumple con las características técnicas requeridas en este cartel y enunciadas en la oferta.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

2.4. Capacitación de Uso y Manejo Técnico de la Solución

2.4.1. *Operación de la solución:* El Contratista, deberá brindar capacitación operativa a veinticinco (25) funcionarios del **TSE**, para que manipule y aproveche al máximo todas las funcionalidades del sistema, para lo cual se establecerán los horarios pertinentes a conveniencia institucional, previa coordinación con el órgano fiscalizador.

Dicha capacitación debe comprender al menos lo siguiente:

- Acceso y manejo de cada una de las pantallas que componga el nuevo Sistema y sus dispositivos, incluyendo las pantallas de ayuda y monitoreo.
- Explicación de cada uno de los campos que componen las pantallas.
- Manejo y visualización de las diferentes ventanas.
- Interpretación de códigos de error.
- Solución a los errores que se puedan presentar.
- Impresión de reportes.
- Interpretación de reportes.
- Respaldo de la información.
- Restaurar la información.
- Utilización de los canales de soporte que serán facilitados por el Oferente durante el plazo de la garantía.
- Cualquier otra información que el Oferente considere que es necesario hacer del conocimiento del funcionario.

2.4.2. *Aspectos técnicos de la aplicación:* El Contratista, deberá brindar capacitación técnica-informática sobre la aplicación para un total de ocho (8) funcionarios técnicos del TSE, para lo cual se establecerán los horarios pertinentes a conveniencia institucional, previa coordinación con el órgano fiscalizador.

Dicha capacitación deben comprender al menos lo siguiente:



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- La misma capacitación brindada a los funcionarios operativos.
- Capacitación en el lenguaje en el cual fue desarrollada la aplicación.
- Instalación de la aplicación y sus dispositivos.
- Configuración de la aplicación y sus dispositivos.
- Diseño de la solución.
- Componentes tecnológicos de la solución.
- Interpretación de los mensajes de la aplicación (logger o trace), de los tipos de comunicación utilizados por el TSE.
- Interpretación de los códigos de error de alto nivel.
- Aspectos técnicos en general de la aplicación entre los que se deberá considerar una explicación de: los programas, procesos, procedimientos, funciones.
- Utilización de los canales de soporte que serán facilitados por el Oferente durante el plazo de la garantía.
- Cualquier otra información que el Oferente considere que es necesario hacer del conocimiento del funcionario informático.

2.4.3. El Contratista, deberá brindar facilitar a cada funcionario del TSE que asistirá a las capacitaciones, los elementos de hardware y software necesarios para una mejor explicación o comprensión de los mismos. Además deberá —en forma previa— suministrar a cada uno de ellos, en forma gratuita manuales de operación, manuales técnicos, todo lo anterior en idioma español o en inglés pero, en tal caso, acompañados de una traducción libre de su texto.

2.4.4. El Contratista, deberá realizar las capacitaciones respectivas en espacios físicos idóneos para tal fin y con el equipamiento necesario. El Tribunal podrá —dentro de sus posibilidades— prestar al oferente el espacio físico necesario para brindar la capacitación y deberá dar previo aviso de la solicitud al menos quince días antes de la actividad respectiva y coordinar lo pertinente con el órgano fiscalizador.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

2.4.5. En caso que el Contratista desee hacer uso de su propio centro de capacitación, deberá indicar el lugar donde se impartirá el curso, al menos con quince días de antelación a la fecha de realización de la misma, para lo cual coordinará lo propio con el órgano fiscalizador e indicará en la oferta lo siguiente:

- Tipo de curso
- Lugar donde se impartirá la capacitación
- Alcances, objetivos.
- Los temas deberán ser enviados con anticipación al **TSE**, con el propósito de que el órgano fiscalizador evalúe y apruebe el contenido de los mismos.
- Deberá indicar el tiempo que será utilizado para impartir la teoría y la práctica.
- Nombre, formación y experiencia de los instructores en la herramienta contratada. Adjuntar currículum vitae de cada instructor.
- Material didáctico del curso.

2.4.6. Al finalizar la capacitación se evaluará si los objetivos se lograron, de no haberse alcanzado, el curso se deberá repetir, de acuerdo con el criterio del órgano fiscalizador previa medición de los conocimientos adquiridos.

2.4.7. Si la capacitación de uso y técnicas de la aplicación adquirida tienen algún costo, los mismos deberán indicarse claramente e incluirse en el monto total de la oferta.

2.5. Actualizaciones de la aplicación (versiones).

2.5.1. El Oferente deberá comprometerse a brindar, instalar y poner en funcionamiento durante la vigencia de la garantía técnica otorgada sobre la solución, un mes después de liberada y sin costo alguno para el TSE, las actualizaciones de las versiones que sean liberadas durante el período de garantía establecido, incluyendo la documentación correspondiente.

2.5.2. El Oferente debe garantizar, que en caso de resultar Adjudicado, al liberar versiones nuevas presentará un informe al Órgano Fiscalizador en donde se



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

explique el objeto de la actualización, incluyendo el efecto e impacto sobre el objeto de esta contratación y los sistemas relacionados, así como el proceso que se debe seguir para su implantación exitosa, así como garantizar por escrito que cada actualización es totalmente compatible con el “hardware” y “software” instalados y que los efectos serán, en todo caso, positivos para el TSE.

- 2.5.3. El Oferente deberá indicar en su oferta, cual será el procedimiento para hacer llegar al TSE las nuevas actualizaciones de la aplicación conforme a lo indicado en el punto 2.5.1.

2.6. Ultima versión de la aplicación ofertada

2.6.1. La Solución ofertada deberá ser la última versión liberada al mercado, a la fecha de la apertura de las ofertas. El Oferente deberá presentar certificación del fabricante del software que así lo acredite.

2.6.2. El adjudicado deberá instalar la última versión liberada en el mercado a la fecha de la apertura de las ofertas por parte del fabricante, en ese momento, a tal efecto el Oferente deberá indicar lo siguiente:

- *Descripción*
- *Fabricante*
- *Versión y fecha de liberación.*

2.7. Garantía Técnica

2.7.1. La garantía técnica que deberá otorgar expresamente el Oferente sobre la solución ofertada y su funcionamiento, contados a partir del recibo conforme y por escrito por parte del Órgano Fiscalizador, será de mínimo veinticuatro (24) meses para el equipo y para la aplicación adquirida.

2.7.2. La garantía técnica mínima de los dispositivos y software deberá comprender, los defectos de fabricación, programación, componentes, instalación y funcionamiento. Se entiende que durante el período de garantía los costos de mantenimiento preventivo y correctivo (mano de obra, repuestos y otros), correrán por cuenta del Oferente.



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 2.7.3. Durante el período de garantía, el Contratista debe contar con un sistema de recepción de llamadas para la atención de solicitudes debidamente constituido, donde el Órgano Fiscalizador pueda hacer sus reportes y exista una persona que atienda y asigne un consecutivo.
- 2.7.4. El Oferente deberá indicar los procedimientos para brindar el servicio de garantía y los mecanismos de contacto que atenderán el mismo.
- 2.7.5. En caso de darse mantenimiento preventivo a la solución instalada, éste se deberá coordinar previamente con el Órgano Fiscalizador.
- 2.7.6. En cuanto al hardware, se debe especificar si el mantenimiento de los dispositivos se efectuará en los talleres del Contratista o en sitio. De ser en los talleres del Contratista, se deberá sustituir el equipo dañado por uno en buen estado (de iguales características o superiores a las ofrecidas que funcione correctamente con la aplicación), mientras se lleva a cabo la reparación del mismo, con el objetivo de no afectar el servicio al público.

De requerir trasladar el equipo o alguna de sus partes a los talleres del Contratista, en caso de una falla que no pudiera ser solventada en el sitio donde se encuentra instalado el mismo, el TSE no responderá por ninguna suma adicional para cubrir los costos del transporte del equipo que presentara daño, por lo cual, el Contratista debe asumir dichos costos, así como los riesgos y costos implícitos relativos a la desinstalación y reinstalación de los equipos, así como de su traslado (ida y vuelta), sin costo adicional para el TSE, siendo el adjudicatario el único responsable de solventar cualquier daño que sufra el equipo.

Se advierte que aún en el caso que se requiera el traslado del equipo, los plazos de atención de reportes, reparación de fallas y sustitución, provisional o definitiva, de componentes o equipos, serán los mismos consignados en esta cláusula.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

2.8. Personal

2.8.1. El Oferente debe incluir las calidades del personal que dedicará al cumplimiento de las labores ofertadas, que comprenderá como mínimo, dos (2) técnicos y un (1) profesional en software y (1) profesional en hardware con experiencia para brindar el soporte y atención de fallas durante el período de garantía del objeto de este concurso, los cuales deben cumplir con los siguientes requisitos:

2.8.1.1. Personal técnico:

Se deberá presentar el título de técnico medio en el campo de la electrónica, informática o computación, dicho título deberá estar reconocido por las autoridades de educación de Costa Rica, para lo cual deberán presentar fotocopia del título de técnico medio debidamente certificado.

2.8.1.2. Cada técnico debe tener como mínimo un año de experiencia, comprobada y documentada por el Oferente, en la instalación, atención y soporte de la aplicación ofertada o sus dispositivos. A tal efecto, el Oferente deberá aportar una lista, bajo fe de juramento, de los clientes a los cuales los técnicos ofrecidos le brindaron directamente los servicios antes citados, con indicación del nombre de la empresa y nombre del funcionario que tuvo que ver directamente con la aplicación, así como el teléfono. El TSE se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista.

2.8.2. Personal profesional:

2.8.2.1. El profesional solicitado deberá tener un grado académico mínimo de bachillerato universitario en una carrera afín, extendido por cualquier centro de educación reconocido por las autoridades de educación de



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

Costa Rica, para lo cual deberá presentar fotocopia del título universitario debidamente certificado.

2.8.2.2. El profesional ofrecido debe tener como mínimo un año de experiencia, comprobada y documentada por el Oferente en la instalación, atención y soporte de la aplicación ofertada o sus dispositivos. A tal efecto, el Oferente deberá aportar una lista, bajo fe de juramento, de los clientes a los cuales los profesionales ofrecidos le brindaron directamente los servicios antes citados, con indicación del nombre de la empresa y nombre del funcionario que tuvo que ver directamente con la aplicación, así como el teléfono. El TSE se reserva el derecho de verificar los datos consignados en la lista.

2.9. Referencias del personal

Además de los requisitos solicitados en los puntos 2.8.1 y 2.8.2, para cada profesional y técnico se debe aportar:

- ✓ Datos personales: nombre, edad y documento de identificación.
- ✓ Para los técnicos ofertados para el mantenimiento de la aplicación, se deberá presentar una constancia del fabricante de la aplicación ofertada, en la cual indique que el personal ofrecido está capacitado para dar mantenimiento y capacitación sobre la aplicación ofertada en este proceso.
- ✓ Para los técnicos ofertados para el mantenimiento de los dispositivos, se deberá presentar una constancia del fabricante del equipo ofertado, en la cual indique que el personal ofrecido a nivel de hardware está capacitado para dar mantenimiento.

2.10. Manuales.

2.10.1. La aplicación ofertada deberá contar con sus respectivos manuales de usuario, técnico y operativo, así como cualquier otro manual generado a partir del desarrollo solicitado. Estos manuales indiscutiblemente deberán venir en idioma español o en inglés pero acompañados de su respectiva traducción libre de su texto al Español, tal y como lo señala el artículo 62 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 2.10.2. Una copia de todos los manuales antes indicados deberá ser entregada en forma impresa y en medio magnético (CD).
- 2.10.3. El formato de los manuales electrónicos debe poseer hipervínculos que permitan una fácil navegación por los mismos.

2.11. Experiencia mínima del Oferente

El Oferente debe haber vendido, instalado y puesto en funcionamiento a satisfacción como mínimo, una solución igual o superior a la ofertada de este tipo (diseñada e implementada), a nivel nacional, en los cinco años anteriores a la presentación de su oferta al **TSE**. Las soluciones vendidas deberán tener como mínimo las siguientes características:

- a. Administración y gestión de filas para la atención de los usuarios.
- b. Manejar estadísticas y reportes de transacciones en oficinas para la toma de decisiones,
- c. Tener administración de publicidad, interfaz Web, monitoreo en tiempo real, gestión de alarmas y avisos.
- d. Haber brindado el mantenimiento preventivo y correctivo de soluciones iguales o superiores a la ofertada.

Para el cumplimiento de lo anteriormente señalado se deberá presentar una lista bajo fe de juramento, de los clientes a los que ha prestado dicho servicio, con indicación del nombre y teléfono del personero del cliente con el que el Órgano Fiscalizador podrá verificar el cumplimiento de los requisitos.

Se advierte a los Oferentes que en caso de que el órgano fiscalizador no pueda verificar la experiencia consignada en la oferta o por negarse el cliente a brindar la información, se tendrá por incumplido el punto y descartada la oferta.

2.12. Mecanismo de contingencia



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

El oferente debe describir detalladamente el procedimiento de contingencia en caso de que la solución presenta fallas que impidan su correcto funcionamiento.

2.13. Plan Piloto de Pruebas de Funcionabilidad

Con el fin de determinar el funcionamiento óptimo de la solución, el adjudicatario en coordinación con el órgano fiscalizador establecerán un plan piloto de pruebas para determinar el funcionamiento óptimo de la solución contratada en el área de servicio definida.

El tiempo de ejecución de dicho plan piloto será determinado una vez definido el cronograma de actividades conforme a lo indicado en el punto 3.1 de Condiciones Generales, no obstante, dicho plan iniciará una vez concluido a satisfacción los procesos de capacitación establecidos.

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. El Oferente en su propuesta deberá contemplar el plazo de entrega de la solución, el cual no deberá ser mayor a 20 días hábiles a partir de la comunicación de la orden de inicio por parte del Órgano Fiscalizador, considerando las siguientes fases del proceso:

Fase I: Suministro, Instalación y Puesta en Funcionamiento del Hardware y Software de la solución a implementar.

Fase II: Realización de las capacitaciones de Uso y Manejo y Técnicas- Informáticas de la Solución al personal pertinente.

Fase III: Plan Piloto de Pruebas de Funcionamiento en el Área de Servicio de Solicitudes Cedulares.

Los oferentes deberán presentar para ello un cronograma de actividades, el cual incluya al menos lo siguiente:



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1. Plazos
 2. Responsables de Actividades
 3. Personal Necesario por parte del T.S.E.
 4. Recursos Adicionales
- 3.2. Una vez comunicado el inicio del contrato los funcionarios del Adjudicatario y el órgano fiscalizador, se reunirán para definir en conjunto el detalle de todas las actividades y fechas del proyecto (fase de pruebas, plan piloto, fase de implementación, entrega de manuales, entre otras). El cumplimiento de todas estas actividades será un requisito obligatorio para dar por aceptada los productos respectivos y proceder a realizar los pagos pertinentes.
- 3.3. El Oferente deberá al menos:
- 3.3.1. Preparar el ambiente en conjunto con el personal del TSE, definido por el Órgano Fiscalizador, para la instalación de la aplicación (en pruebas y en producción).
 - 3.3.2. Instalación de todos los dispositivos en pruebas y producción.
 - 3.3.3. Instalación de la aplicación en un ambiente de pruebas en conjunto con el TSE.
 - 3.3.4. Instalación de la aplicación en producción a entera satisfacción y con supervisión del TSE.
 - 3.3.5. Estricto seguimiento y asesoría en producción durante el periodo de garantía.
- 3.4. Aceptación de la solución:
- 3.4.1. La solución se dará por aceptada cuando la misma se encuentre instalada y trabajando a entera satisfacción del Órgano Fiscalizador en el servicio de **Solicitudes de Cédula de Identidad**, conforme con lo señalado en el punto 3.1
 - 3.4.2. La implementación de la aplicación se llevará a cabo a través de un plan de actividades conforme a lo señalado en el punto 3.1. El objetivo de este plan piloto será determinar que la herramienta cumple con todas las funcionalidades solicitadas en este cartel contractual, además permitirá a



TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

los funcionarios del TSE la exploración y conocimiento de la herramienta y sus dispositivos.

3.4.3. En caso que el Órgano Fiscalizador de por aceptada los productos de la fase I indicada, se continuará con la ejecución de las restantes actividades y requerimientos de las fases establecidas, para llegar a implementación óptima de la solución ofertada, en el servicio de Solicitudes de Cédula. Caso contrario, el Contratista deberá atender y corregir todas las inconsistencias reportadas, sin que esto implique costo alguno para el TSE. Además el tiempo necesario para solventar estas inconsistencias estará incluido dentro del plazo total de entrega definido en este cartel.

3.5. Licencias utilizadas en la solución:

- 3.5.1. En caso de requerir licencias de software para la correcta operación de la solución, las mismas deberán ser suministradas por el Contratista como parte de la oferta, y pasarán a ser propiedad del TSE, una vez adjudicado el presente concurso.
- 3.5.2. El oferente deberá indicar expresamente mediante una nota firmada, que el TSE tendrá derecho de uso sin límite de tiempo, en caso de involucrar lo anterior algún costo, el mismo deberá detallarse claramente e incluirse en el costo total de la oferta.
- 3.5.3. El Contratista tiene la obligación de entregar las actualizaciones y correcciones de las licencias durante toda la vigencia de la garantía.

3.6. Software.

- 3.6.1. El Contratista deberá suministrar todo el software necesario para el correcto funcionamiento de la solución.
- 3.6.2. Todos los programas fuentes y objetos desarrollados producto de la implementación de la solución, serán propiedad del TSE.
- 3.6.3. El Contratista tiene la obligación de entregar las actualizaciones y correcciones de las licencias durante toda la vigencia de la garantía.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

3.7. Hardware.

- 3.7.1. Dado que el TSE requiere una solución completa, el Oferente deberá ofrecer como mínimo los dispositivos (de acuerdo a lo solicitado en el anexo 2) necesarios para el correcto funcionamiento de la solución en las oficinas, por lo que deberá indicar detalladamente todas las características del mismo (tiempo de entrega, garantía, marcas etc). De igual manera, deberá cotizarlo e incluir el precio en el costo total de la oferta.
- 3.7.2. Dentro de la propuesta deberán incluirse todos los cables, conectores y elementos necesarios para la correcta instalación de los dispositivos y de la aplicación, de acuerdo a la infraestructura tecnológica del TSE, para lo cual el TSE aportará la información técnica que se estime pertinente por medio de la Proveduría Institucional, para lo cual el oferente deberá asistir a la cita que se indica en el apartado 4.1 de Condiciones Específicas.
- 3.7.3. El Contratista deberá presentar, en el momento de las entregas del equipo al TSE, un documento emitido por el fabricante que despacha el hardware adjudicado en esta contratación, indicando el número de lote y parte de cada componente tanto interno como externo.
- 3.7.4. Revisión del equipo:
 - 3.7.4.1. Al (los) equipo (s) entregado (s) por el Contratista se le revisará el correcto funcionamiento de sus componentes, asimismo, se verificará si lo entregado se ajusta a lo ofertado, conforme con el criterio del órgano fiscalizador apoyado en las unidades técnicas pertinentes.
 - 3.7.4.2. De presentarse diferencias (entre lo ofrecido y lo entregado) en los dispositivos revisados, el Adjudicado deberá proceder, bajo su costo



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

y con supervisión del Órgano Fiscalizador, a sustituirlo por dispositivos nuevos de iguales características o superiores sin costo adicional para el TSE. El recibido conforme se dará luego de satisfecha esta revisión de aceptación.

- 3.7.4.3. Cada equipo debe venir claramente identificado con una etiqueta permanente, ubicada a un lado de la máquina, en la misma se deberá indicar el nombre de la empresa adjudicataria, número de contratación, fecha de compra, años de garantía del equipo, número telefónico para el reporte de averías, número de licencia.

3.8. Plan Piloto de pruebas.

- 3.8.1. El Órgano Fiscalizador confeccionará un plan de pruebas con el fin de probar la funcionalidad de la solución. El plan contará con todos aquellos casos o situaciones que el personal del TSE considere necesario probar, para constatar el óptimo funcionamiento de la solución, así mismo con cada punto del plan el TSE definirá los documentos que el Contratista deberá entregar para constatar que la prueba fue realizada.
- 3.8.2. La funcionalidad de la solución, en primera instancia, deberá ser probada por el Contratista (utilizando el plan del párrafo anterior) en el plazo previsto en el cronograma para pruebas. Una vez que éste considere que ejecutó libre de errores y a satisfacción el plan de pruebas, deberá de forma escrita indicárselo al Órgano Fiscalizador, con el fin de que el TSE proceda a realizar sus pruebas que permitan validar los requerimientos planteados.
- 3.8.3. Si el Órgano Fiscalizador encuentra errores a la hora de ejecutar el plan de pruebas, se procederá a suspender las pruebas y a notificarle de forma escrita al Contratista. Los contratiempos por dicha situación serán atribuibles al Contratista.
- 3.8.4. El Contratista deberá atender y corregir todas las inconsistencias reportadas, sin que esto implique costo alguno para el TSE. Además el



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

tiempo necesario para solventar estas inconsistencias estará incluido dentro del plazo total de entrega definido en este cartel contractual.

- 3.8.5. El Contratista en conjunto con el Órgano Fiscalizador, deberá preparar e instalar el ambiente para la ejecución de las pruebas de cumplimiento.
- 3.8.6. El hardware y software necesario para realizar las pruebas, deberá ser aportado por el Contratista y estará bajo su responsabilidad, para lo cual coordinara lo propio con el órgano fiscalizador pertinente.
- 3.8.7. La etapa de pruebas se dará por concluida cuando el TSE ejecute el plan de pruebas de forma fluida en todos y cada uno de sus aspectos.
- 3.8.8. El Órgano Fiscalizador revisará el correcto funcionamiento de la solución y para todo lo concerniente a las pruebas, el Contratista deberá nombrar a un responsable de su empresa para que acompañe y asesore a los funcionarios del TSE en estas labores.

3.9. Normas de conducta

Todo el personal del Contratista deberá respetar las normas de conducta existentes en el TSE en cuanto a vestimenta, aseo, presentación, seguridad informática y respeto al personal del TSE adscrito al proyecto. Cualquier falta sobre este punto dará motivo para solicitar su inmediato cambio por parte del órgano fiscalizador del contrato; dichas normas serán debidamente comunicadas por el Órgano Fiscalizador.

4. CONDICIONES ESPECÍFICAS

- 4.1 [Para que los interesados tengan puedan aclarar dudas sobre lo requerido, deberán presentarse obligatoriamente el día 20 de agosto de 2009 en la Sala de Reuniones de la Proveduría Institucional, a las 08:30 horas.](#)
- 4.2 La prestación del servicio se deberá brindar en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 16:00 pm preferiblemente; no obstante, el Órgano Fiscalizador podrá habilitar otro horario de acuerdo con las necesidades Institucionales, para lo cual éste coordinará oportunamente con el contratista.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 4.3 El pago de la solución será de acuerdo con el siguiente detalle y se cancelará previo recibido a satisfacción por parte del Órgano Fiscalizador de la respectiva fase. El detalle es el siguiente:

Fase	Producto Recibido	Porcentaje a Pagar del Monto Adjudicado
I	Suministro, Instalación y Puesta en Funcionamiento del Hardware y Software de la Solución	60%
II	Capacitación de Uso y Manejo Técnico de la Solución al Personal.	25%
III	Plan Piloto de Pruebas de Funcionamiento en el Área de Servicio	15%

5 ASPECTOS LEGALES

- 5.1 Se deberá aportar original de la oferta a la Proveeduría Institucional del Tribunal Supremo de Elecciones antes de la fecha de apertura. Las ofertas por razones de seguridad jurídica, deberán ser presentadas en sobre cerrado identificado con el número de contratación, el nombre y número de cédula del oferente y la indicación **"Servicio de compra e instalación de un sistema automatizado para la atención de filas en el TSE"**. No se aceptará la presentación de ofertas vía fax.
- 5.2 Es obligación del oferente presentar su oferta de manera ordenada, completa y debidamente firmada.
- 5.3 El oferente deberá presentar junto con su original, el siguiente número de copias fieles de la oferta: 01.
- 5.4 Para este concurso deberá presentarse una garantía de participación, equivalente a un 1% del valor total de la misma, con una vigencia mínima de 45 días hábiles a partir de la fecha de apertura y conforme lo siguiente:



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 5.4.1 Toda garantía deberá entregarse en la Contaduría (Área de Tesorería), ubicada en el quinto piso del edificio conocido como “Torre” del Tribunal Supremo de Elecciones, para lo cual el oferente tomara las medidas del caso para realizar la gestión con suficiente antelación.
 - 5.4.2 En caso de rendir garantía en efectivo, debe indicar el número de contratación, la Contaduría emitirá dos comprobantes, un original para el oferente para que posteriormente le permita solicitar la devolución correspondiente, y una copia que debe entregar en la Proveduría al presentarse la oferta. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 132062-9 del Banco de Costa Rica, para lo cual debe presentar el comprobante del banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para la emisión del recibo conforme a lo indicado al inicio de este punto.
 - 5.4.3 En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, junto con el documento original, deberá presentar una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original para el oferente y la copia de ese recibo con la fotocopia del documento, el oferente deberá entregarlos en la Proveduría.
 - 5.4.4 Los oferentes deberán tomar las medidas y previsiones del caso para aportar el recibo de la Contaduría como copia del documento de garantía al momento de la apertura.
 - 5.4.5 La devolución de la garantía a los participantes se efectuará dentro de los ocho días hábiles siguientes a la firmeza del acto de adjudicación previa solicitud, salvo en el caso del adjudicatario, que le será devuelta hasta que rinda la garantía de cumplimiento.
- 5.5 Quien resulte adjudicatario está en el deber de asegurar la correcta ejecución del contrato y por tal razón rendirá una garantía de cumplimiento ante la Contaduría del Tribunal Supremo de Elecciones, equivalente a un 5% del monto total adjudicado, dentro de los cinco días hábiles siguientes en que hubiese recibido el requerimiento por escrito de la Proveduría. Esta garantía



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

debe tener una vigencia mínima de 60 días hábiles adicionales a la fecha de recepción del objeto contractual.

- 5.5.1 En caso de rendir garantía de cumplimiento en efectivo, deberá aportar el número de licitación para que la Contaduría emita dos comprobantes, un original para el adjudicatario para que posteriormente solicite la devolución correspondiente, y una copia que el adjudicatario debe entregar en la Proveeduría. En el caso que sea en colones, puede hacer el depósito en la cuenta N° 132062-9 del Banco de Costa Rica, para lo cual debe presentar el recibo emitido por el banco en la Contaduría (Área de Tesorería) para que esta a su vez emita los comprobantes indicados en este punto.
- 5.5.2 En el caso de aportar la garantía en una modalidad distinta al efectivo, deberá presentar el documento original y una fotocopia, la Contaduría emitirá dos comprobantes, el original para el oferente y una copia, la copia junto con la fotocopia del documento el adjudicatario los entregará en la Proveeduría.
- 5.5.3 La devolución de la garantía al contratista se realizará dentro de los 10 días hábiles posteriores a haber sido recibido a satisfacción el objeto de la contratación por parte del Órgano Fiscalizador.
- 5.5.4 El Tribunal Supremo de Elecciones no se hace responsable en caso de que por causa del mismo oferente, presente de forma extemporánea o fuera de tiempo la garantía.
- 5.6 El oferente con su oferta, deberá presentar un desglose de la estructura del precio junto con un presupuesto detallado de todos los componentes que lo componen.
- 5.7 La vigencia de la oferta deberá ser igual o mayor de 30 días hábiles a partir de la apertura de las ofertas.
- 5.8 El adjudicatario deberá coordinar todo lo relativo a la prestación del servicio con el Órgano Fiscalizador de esta contratación, el señor Max Solórzano Alvarado, en los teléfonos 2287-5682 ó 2287-5685.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 5.9 El oferente deberá indicar en días hábiles el plazo de entrega del servicio ofertado, el que no deberá ser superior 20 días, para lo cual el oferente indicará el tiempo de entrega de cada fase según el apartado 1.3 del presente cartel.
- 5.10 Los oferentes deberán contemplar dentro del costo de la oferta todos los gastos relativos a viáticos, transporte y cualquier otro costo, pues la institución no hará desembolso alguno por dichos conceptos.
- 5.11 La compra será en plaza y no habrá posibilidad de exoneración
- 5.12 Como forma de pago deberá indicarse: LA USUAL DE LA INSTITUCION. La que de conformidad con el artículo 34 del Decreto No. N° 33411-H es de: TREINTA DÍAS NATURALES a partir de la recepción a satisfacción de los productos requeridos conforme al punto 3.1 y 4.3. Asimismo, se aclara que de conformidad con el citado artículo el plazo correrá a partir de la presentación de la factura, previa verificación del cumplimiento a satisfacción, de lo indicado en el contrato por parte del contratista.
- 5.13 El objeto de esta contratación se tendrá por recibido a satisfacción, una vez que el Órgano Fiscalizador, proceda a consignar en la respectiva factura comercial –con la que se entrega el servicio por parte del Proveedor- que el mismo fue recibido conforme las estipulaciones señaladas en la oferta, consignado su nombre completo, firma y fecha en dicha factura.
- 5.14 El adjudicatario deberá realizar el cobro mediante factura original y debidamente autorizada por la Administración Tributaria e indicar la descripción del bien o servicio y número de pedido; asimismo, la descripción del bien deberá coincidir con la del pedido.
- 5.15 El pago se realizará mediante depósito en cuenta o transferencia bancaria a la cuenta cliente que el proveedor indique en la factura, siendo requisito para ello que el mismo sea titular ante el ente bancario seleccionado por el proveedor.
- 5.16 Se consideran inadmisibles e insubsanables las ofertas que incumplan respecto a la indicación de los siguientes puntos: plazo de entrega y vigencia de la oferta cuando ésta sea inferior al 80% del plazo solicitado. Asimismo se



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

considerarán inadmisibles las ofertas que no estén debidamente firmadas por el representante legal ó apoderado.

- 5.17 En la oferta debe indicarse claramente la persona responsable a quien notificar y la dirección correspondiente en el área metropolitana, así como el número de fax para recibir notificaciones, de no indicarse, toda comunicación se entenderá realizada en el transcurso de dos días hábiles a partir de la emisión del acto administrativo.
- 5.18 El monto de la oferta deberá expresarse con un máximo de dos decimales.
- 5.19 El adjudicatario se encuentra en la obligación de reparar cualquier daño que se cause al equipo o al software de la Institución producto del trabajo contratado, la reparación deberá recibirse a conformidad por parte del Órgano Fiscalizador.
- 5.20 En caso de que el personal del contratista ingrese o egrese de las instalaciones con paquetes, éstos serán objeto de control y revisión por parte del Oficial de Seguridad Integral correspondiente, asimismo, dichos funcionarios deberán portar en lugar visible un documento – carné- que los identifique, para lo cual deberá coordinar lo pertinente con el señor Solórzano Alvarado.
- 5.21 El oferente, estará obligado a describir de forma completa a partir del cartel, las características del servicio que cotiza, sin necesidad de reiterar la aceptación de las cláusulas invariables o condiciones obligatorias, cuyo cumplimiento se presume.
- 5.22 El precio deberá ser cierto y definitivo, sujeto a las condiciones establecidas en el cartel o pliego de condiciones y sin perjuicio de eventuales reajustes o revisiones. En caso de divergencia entre el precio cotizado en números y letras, prevalecerá este último, salvo caso de errores materiales evidentes, en cuyo caso prevalecerá el valor real. Los oferentes podrán cotizar en cualquier moneda. En caso de recibir propuestas en distintas monedas, la Administración las convertirá a una misma para efectos de comparación, aplicando las reglas previstas en el cartel o en su defecto el tipo de cambio de referencia para la venta, calculado por el Banco Central de Costa Rica, vigente al momento de apertura.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

6. DOCUMENTOS A APORTAR CON LA OFERTA

- 6.1 Declaración jurada de que se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales (Art. 65.del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa (R.L.C.A)).
- 6.2 Declaración jurada de que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo 22 de la Ley de Contratación Administrativa (Art. 65.b R.L.C.A).
- 6.3 Certificación de estar al día en el pago de las obligaciones de la Caja Costarricense del Seguro Social de conformidad con el artículo No. 31 de la Ley de Protección al Trabajador y el artículo No. 74 reformado de la Ley Orgánica de la Caja Costarricense del Seguro Social.
- 6.4 El adjudicatario deberá presentar certificación de personería y certificación sobre la naturaleza y propiedad de sus cuotas o acciones. Si las cuotas o acciones fueren nominativas y éstas pertenecieren a otra sociedad, deberá igualmente aportarse certificación pública respecto de esta última en cuanto a la naturaleza de sus acciones. Si la certificación o copia certificada hubiere sido presentada en diligencia anterior ante esta Proveeduría Institucional, también se admitirá sobre las mismas bases, en tal caso se debe hacer referencia del expediente en que consta la certificación.

7 METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

- 7.1 Con las ofertas admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación de cada oferta con base en la siguiente metodología de evaluación:

7.1.1 FACTORES DE EVALUACIÓN

- | | |
|-------------------------------|-------|
| ✓ Monto de la Oferta (Precio) | 100 % |
|-------------------------------|-------|



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

8 ADJUDICACION

- 8.1 Con las ofertas admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación de cada oferta tomando en consideración el sistema de valoración establecido en el cartel.
- 8.2 La Administración, declarará insubsistente el concurso, sin perjuicio de las eventuales responsabilidades que procedan por el incumplimiento, en cualquiera de las siguientes circunstancias: cuando el adjudicatario, debidamente prevenido para ello no retire o no quiera recibir la orden de inicio; o no se le ubique en la dirección o medio señalado para recibir notificaciones.

9 EMPATE

En el caso de presentarse un empate entre dos o más ofertas, se adjudicará la oferta que indique el menor plazo de entrega del bien o servicio. De persistir el empate, definirá la suerte. En este último supuesto, se convocará a los oferentes cuyas propuestas obtienen la misma puntuación a un lugar, hora y fecha determinados para seleccionar la oferta ganadora. El oferente que no se presente quedará automáticamente excluido. De todo ello se levantará un acta que será suscrita por los asistentes al evento, y posteriormente se adoptará el acto de adjudicación.

10 DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

El presente cartel queda condicionado a la efectiva disponibilidad presupuestaria o financiera y al cumplimiento de los requisitos de refrendo o formalización contractual que correspondiere de conformidad con la resolución de la contraloría general de la república del 28 de enero del 2000.

11 TIMBRES FISCALES POR APORTAR



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001
(numeración interna 051-2009)

Todo adjudicatario deberá presentar junto a la orden de pedido original y la factura, los timbres fiscales (¢2.50 por cada ¢1.000.00) correspondientes según el monto adjudicado o entero de gobierno que lo respalde, salvo que se hayan cancelado a la hora de firmar el contrato por los bienes o servicios brindados a la Administración. (Ver resolución DI-AA-16).

12 DISPONIBLE PRESUPUESTARIO

Esta compra se encuentra amparada al disponible presupuestario de la solicitud de pedido N° 401020196 cuyo contenido económico total asciende a ¢14.000.000,00.

San José, 17 de agosto de 2009.

Lic. Allan Herrera Herrera
Proveedor a.i.

AHH/omg



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

ANEXO N°. 1

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

El Sistema Automatizado para la Atención de Filas, debe trabajar de tal forma que pueda monitorearse de forma centralizada y manejarse las estadísticas de esta misma forma, brindando de esta manera una visión integral del estado de las filas, pero descentralizada en su operatividad para la prevención e integración de nuevas oficinas.

La administración de la fila debe trabajar de forma descentralizada considerando las características de hardware que se especifican en el punto Condiciones Generales.

1. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MINIMOS.

La solución ofrecida deberá cumplir al menos con los siguientes requerimientos:

- 1.1.** Debe ser en idioma Español (Aplicaciones de usuario y mensajes para el público).
- 1.2.** Si la solución posee componentes que operan en la estación de trabajo del usuario o en servidores que requieren autenticación, estos deberán, como mínimo, ejecutarse en los ambientes multilinguaje (al menos Inglés-US y Español) y ser compatibles con: Sistema Operativo Windows 2003 (SP1: Service pack 1), Windows XP (SP2: Service Pack 2), Windows 2000 (SP4: Service Pack 4).
- 1.3.** La capa de presentación debe cumplir como mínimo con lo siguiente:
 - Brindar el despliegue de la información al usuario, de acuerdo con la tecnología que se esté utilizando (Web, aplicación de escritorio)
 - Brindar el esquema de navegación entre los diferentes elementos visuales.
 - Validar la entrada de los usuarios en los diferentes elementos visuales.
 - Administración de excepciones.



A N I V E R S A R I O
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 1.4.** Como información general la tecnología utilizada en los distintos modelos de la Institución, se describe en forma genérica:

Presentación:	Páginas Web. Compatible con .NET framework 1.1 o superior
Lógica de negocios:	Compatible con .NET framework 1.1 o superior
Base de datos:	Oracle 9i o superior SQL Server 2000 o superior

Protocolos de comunicación:

<u>Usuario – Portal Corporativo</u>	http - HyperText Transport Protocol
<u>Presentación – Lógica de negocios</u>	http - HyperText Transport Protocol
<u>Lógica de negocios – Base de datos</u>	Los que requiera el proceso.

- 1.5.** La aplicación ofertada deberá permitir la definición de usuarios (identificador de usuario/clave de usuario), permitiendo establecer roles y perfiles de seguridad para cada usuario y grupo de usuarios.
- 1.6.** La aplicación deberá contener un procedimiento de acceso y asignación de derechos. Debe poseer varios niveles de seguridad según las necesidades de cada perfil de usuario, tales como Seguridad ya sea en nivel de aplicación, de menú, de botón o campo. El Oferente debe describir claramente cómo realizará este aspecto.
- 1.7.** De requerirse cualquier tipo de interfaz para implementar la solución, estas deberán ser desarrolladas o proveídas por el Adjudicado como parte integral de la solución.
- 1.8.** La solución deberá contar con mecanismo de operación de contingencia, los cuales deben ser descritos detalladamente por el oferente.
- 1.9.** La solución deberá contar con módulo de administración por medio del cual se realice las gestiones administrativas de la aplicación, considerando como



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

mínimo: la administración de los parámetros necesarios para la gestión de la fila, áreas de servicio, estaciones de trabajo, prioridades, clasificación de clientes, servicios de la botonera, permisos de acceso, entre otros. La configuración general del sistema (servicios, usuarios, prioridades) debe poder ser administrada vía web browser.

- 1.10. La solución debe contar con una herramienta de análisis dinámico (tipo Cubos OLAP), que permita seleccionar de manera interactiva la información a mostrar, cruzar datos, graficar, hacer filtrados, “drill down”, entre otros.
- 1.11. La oferta debe incluir todas las licencias requeridas para la operación simultánea en todas las áreas debe considerar el licenciamiento de todos los productos requeridos para una implementación completa. Se excluye de este licenciamiento el Sistema Operativo de las microcomputadoras de usuario final.
- 1.12. La oferta deberá incluir los dispositivos (anexo 2) de cómputo necesarios para implementar la aplicación. El Oferente deberá especificar las características técnicas de estos dispositivos.
- 1.13. Interfaz e interacción con el usuario:
 - 1.13.1. En los procesos donde debe solicitar información al usuario, la interfaz debe poder incorporar información personalizada del TSE, como por ejemplo la inclusión de un logo o texto a conveniencia institucional.
 - 1.13.2. La interfaz que interactúa con el usuario final (entiéndase personal encargado de Área, Jefes, entre otras) debe presentar su información en español, posibilitando la utilización de tecnologías de un browser, sin requerir la instalación de ningún software específico en computadores clientes.
 - 1.13.3. La solución debe tener la capacidad de brindar ayuda en el momento que el personal de atención al ciudadano lo solicite, misma que deberá ser sensitiva al contexto, es decir, deberá brindar la ayuda relacionada con la funcionalidad que está siendo accesada por el mismo.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 1.13.4. La aplicación deberá contar con los manuales de usuario y ayuda en línea que permita guiar al usuario en la creación de reportes estadísticos y utilización general de la aplicación.
- 1.14. Las características mínimas requeridas para el sistema son:
- Amplia gama de comandos.
 - Instalación y mantenimiento sencillos.
 - Arquitectura compacta y elegante.
 - Enviar información de la aplicación a otros sistema y/o aplicaciones.
 - Personalizar el sistema.
 - Controlar el sistema desde consolas personalizadas.
 - Controlar componentes específicos de la solución.
- 1.15. Debe permitir almacenar información histórica, y posibilitar a otras aplicaciones leer información del sistema solicitado para presentar diferentes estadísticas.
- 1.16. La solución deberá poder ejecutarse desde las estaciones de atención al ciudadano del área de Solicitudes Cedulares y demás estaciones pertinentes que estén conectadas al sistema de acuerdo con sus protocolos de acceso al mismo.
- 1.17. La solución deberá utilizar el Protocolo TCP/IP.
- 1.18. El sistema debe proporcionar un mecanismo que permita monitorear de manera centralizada el estado del servicio que se está brindando, así como de forma descentralizada para monitorear el estado del servicio específico de la oficina, considerando como mínimo el monitoreo del estado del servicio, la cantidad de ciudadanos atendidos, la cantidad de ciudadanos en espera y su respectiva clasificación de tipo de ciudadano, los tiempos de servicio, los tiempos de espera, los tiempos de atención.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- 1.19.** Se debe proveer un medio o forma que permita identificar las transacciones que no fueron finalizadas (por oficina, conociendo la cantidad de deserciones por tipo de segmento, entre otras). Para ello debe contar con una consulta por pantalla y un reporte que permita identificar las transacciones que no fueron finalizadas.
- 1.20.** Durante la garantía y cuando sea necesario el mantenimiento correctivo, la solución no podrá estar fuera de servicio. Esta situación deberá estar contemplada dentro del esquema de contingencia implementada por el Contratista quien deberá indicar el plazo en el cual atenderá el problema.
- 1.21.** El manual del usuario, debe contemplar los procesos ejecutados en el sistema, los posibles errores y la forma de solucionarlos, así como el detalle de cómo utilizar la aplicación, el mismo debe estar en idioma español.
- 1.22.** El manual de operación debe describir los procedimientos, procesos y controles que requieren ser llevados a cabo para operar correctamente la aplicación, una vez que se encuentre en producción. Algunos aspectos mínimos que se deben de considerar, son:
 - Esquema de respaldo y recuperación de la información.
 - Esquema de ejecución, suspensión y recuperación de programas.
 - Esquema para pases a producción de nuevas versiones del producto.

Lo anterior deberá hacerse en coordinación con el órgano fiscalizador.

- 1.23.** El oferente debe entregar documentación técnica, la cual será revisada y aprobada por el Órgano Fiscalizador con apoyo del personal técnico institucional necesario.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

ANEXO N°. 2

ESPECIFICACIONES DE DISPOSITIVOS

Requerimientos Mínimos de Dispositivos para el Sistema de Administración de Filas

Dentro de la lista de dispositivos mínimos que se requieren para el proceso de administración de filas en las oficinas del TSE, se mencionan los siguientes:

1. Botoneras de Servicio

Se utilizará una “*Botonera de Servicio*” que permitan la administración de las filas en el área de servicio de Solicitudes Cedulares que incluya el siguiente hardware como mínimo:

- Impresores de boletos, que reciben toda la información sobre el sistema, equipadas con un plato frontal removible, las cuales deberá como mínimo con las siguientes características:
 - ✓ Modo de Impresión: Impresión térmica.
 - ✓ Tipo de Papel: Sensible térmico.

El sistema de la botonera debe contar con una señal de alerta para el suministro de un nuevo rollo de papel, la cual emitirá una señal electrónica para avisar la finalización del rollo cuando resten al menos 500 tiquetes o con opción de enviar alarma a la oficina administradora del sistema en el TSE.

Los tiquetes deberán cumplir con las siguientes características mínimas:

- Los tiquetes deben ser troquelados y de fácil corte.
- La capacidad del rollo de papel debe permitir como mínimo la impresión de 20.000 tiquetes.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

Especificaciones técnicas de Tiquetera

- Equipo para capturar las opciones de trámite del ciudadano, el cual debe de disponer de al menos un procesador de 32 bits y 200 Mhz como mínimo.
- Botones convencionales con opción de identificación de texto y/o color.
- 06 Botones como mínimo
- 64 MB de Memoria SDRAM Y 64 MB de Memoria Flash o superior.
- Seguridad de hardware y soporte a (estandar de encriptación de datos) DES, 3DES y todos los estándares actuales.
- Impresora térmica de 150 mm/seg de velocidad, capacidad de rollo para 20,000 tiquetes, mecanismo “presenter” (imprime, corta y después expulsa), y sensor de fin de papel reconocible por el sistema.
- Chasis metálico resistente, pintado al menos en dos colores
- Conexión Ethernet TCP/IP.

2. Pantallas Principales

Las características mínimas de las pantallas principales son las siguientes:

- Matriz de LED's de al menos 9 x 48 píxeles como mínimo
- Alta resolución
- Dimensiones Mínimas:
 - Pantalla: 5 cm x 15 cm
 - Área Visible Información: 70% de la dimensión de la Pantalla
- Las pantallas se deben alimentar de corriente con el mismo cable de datos del dispositivo.
- Caracteres especiales (flechas, euro, entre otros).
- Diferentes tipografías.
- Textos en diferentes colores.
- Escalable con otros displays y señalización.
- Texto deslizable en cualquier dirección.
- Funcional tanto como display principal como de posición o Información.
- Las pantallas deben permitir la visualización de al menos 8 caracteres



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- Las pantallas deberán poder conectarse o desconectarse de forma sencilla mediante conectores tipo “jacks RJ Standard”.

Dichas pantallas deben poder al menos:

- Mostrar mensajes y tiquetes sobre los puestos de trabajo simultáneamente.
- Mostrar información del sistema.
- Presentar publicidad y textos deslizables.
- Indicar número de tiquete llamado y posición donde debe dirigirse el usuario a fin de que sea atendido

Cuadro Resumen de Dispositivos **Área de Servicio:** Solicitudes Cedulares

#	Dispositivos
03	Pantallas Principales de Control de Atención
01	Botonera para Expedición de Tiquetes (Impresor y Carátula)
05	Rollos de al menos 20.000 tiquetes

3. Sistema de Sonido (Aviso)

El sistema de voz, debe incluir al menos las siguientes características:

- Complementar la información de los despliegues para el llamado.
- Compatibilidad con múltiples idiomas: que permita ser configurado y programado para trabajar con cualquier lenguaje.
- Emitir sonidos de aviso y/o advertencia como por ejemplo de voz de hombre o mujer, alarmas y personalizarse y ser programable y/o personalizarse de acuerdo a las necesidades institucionales.
- Trabaja hasta en dos canales separados.
- Trabajar simultáneamente con varios idiomas.
- Hacer anuncios a los clientes.
- Dar un mejor servicio a gente con problemas visuales.
- Llamar la atención del cliente en oficinas muy ruidosas.
- Agregar otros sonidos al Sistema



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

4. Sistema Aplicativo de Gestión

El Sistema de Gestión administra las colas de atención al público y permite medir la situación operativa funcional de las oficinas, obteniendo información estadística de la afluencia de clientes, perfiles, horas y días pico, y medir la productividad de los funcionarios que tienen a su cargo la atención al público.

a. Características Generales:

Las funciones principales mínimas que debe soportar la aplicación son:

- Segmentación y priorización de clientes.
- Emisión, asignación y atención de tiquetes en las ventanillas.
- Seguimiento en línea del comportamiento de la atención en ventanillas.
- Reportes y estadísticas de la afluencia de los usuarios, productividad de los funcionarios, tiempos de atención y espera para los clientes.
- Mantenimiento y configuración general del sistema.

Las funciones generales mínimas que debe soportar la aplicación son:

- Permitir que desde un punto central se pueda obtener información de una determinada oficina, permitiendo su administración y monitoreo a través de la red institucional.
- Permitir la emisión de estadísticas de atención por diferentes conceptos: tipos de usuarios, oficinas, estacionalidad por horas, días de atención y otros.
- Permitir aplicar distintos esquemas de priorización de la atención de ciudadanos: por tipo de trámite, por tipo de tarjeta, por categoría de ciudadano, o por una combinación de los anteriores.
- Contar con un módulo de consultas y reportes estadísticos que permitan la consulta de información en forma remota a través de una red y/o Internet.
- Contar con esquemas de consolidación automáticos y en línea de información en un punto central.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

Arquitectura de la Solución

El sistema deberá soportar diferentes arquitecturas de solución, de manera que se adecue a la plataforma tecnológica de la institución, y permita así incorporar nuevas oficinas sin desmejora de la plataforma existente. Dicho sistema deberá ser Centralizado es decir, todas las transacciones de la ventanilla se resuelven en un servidor y una Base de Datos Central.

Asignación de Tiquetes:

El sistema debe contar con la posibilidad de asignación de tiquetes. Debe de soportar por lo menos las siguientes formas de asignación:

- **Secuencial:** se atiende a todos los tipos de tiquetes asignados para la estación en orden de llegada (tipo P.E.P.S. primero en entrar primero en salir).
- **Prioridades:** a cada tipo de tiquete asignado a la estación se le da una prioridad. Primero se busca el tiquete de más alta prioridad, si no se encuentra se busca el siguiente en prioridad y así sucesivamente. Así el sistema buscará asignar los tiquetes de más alta prioridad para la atención al público hasta completar el número respectivo, si no se encuentra se busca el siguiente en prioridad y se trata de completar su ratio y así sucesivamente.
- **Proporciones:** los tiquetes son atendidos según el mayor tiempo de espera combinado con un factor asignado al tipo de tiquete, según la importancia del tipo de tiquete. El tiquete que obtenga la mayor proporción será atendido primero.

La asignación de tiquetes se debe poder definir para cada ventanilla o puesto de atención. Adicionalmente se debe priorizar automáticamente la atención de un ciudadano que haya sobrepasado un tiempo de espera máximo definido por la institución.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

Módulos de la aplicación:

El sistema debe contar al menos con los componentes y/o módulos (software) que satisfagan los siguientes requerimientos funcionales del sistema.

- Administración de usuarios: Debe permitir administrar la lista de usuarios del sistema, sus respectivos permisos y los perfiles de roles que soportará el sistema. Se deben poder asignar/denegar permisos para todas las funciones del sistema.
- Configuración organizacional: Debe permitir configurar los datos generales del sistema, propios de la organización, sobre los cuales operará el sistema. Por ejemplo: las oficinas, los tipos de tiquetes, los tipos de ventanilla, las categorías del ciudadano, las formas de atención en ventanillas (perfiles de atención) y otros.
- Configuración de oficina: Debe permitir configurar los datos particulares de cada oficina en donde se instalará el sistema.
- Gestión de oficina: Debe permitir apreciar la información de la cola en tiempo real e interactuar sobre ella estableciendo valores a los parámetros que establecen el comportamiento de la cola. Por ejemplo consultar el estado de la cola, cambiar la forma de atención de cada ventanilla, reactivar un tiquete abandonado, priorizar un tiquete y otros.

En resumen las funciones mínimas que deben soportar estos módulos, son:

- Monitorear la cola por tipo de tiquetes. Cantidad de tiquetes atendidos, en espera, abandonados, en atención.
- Monitorear la cantidad de ventanillas en operación.
- Asignar/ cambiar de perfil de atención a una ventanilla.
- Monitorear operadores de ventanilla.
- Consultar /priorizar /reactivar un tiquete.
- Consultar tiquete en espera / abandonados /atendidos.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

Cuadro Resumen de Requerimientos de la solución:

#	Requerimientos
01	Software de Aplicación Solución
01	Software de Administración (Estadísticas)
01	Software Administración Sistema de Sonido
16	Licencias Software para Usuarios

La aplicación debe contemplar como mínimo:

Reportes estadísticos: Permitir mostrar la información histórica de la atención en ventanilla, con uso de filtros avanzados que permitan la obtención de información con mayor exactitud. Los reportes se deben exportar en formato html a Excel. Debe contar con tres tipos de reportes como mínimo:

- Reportes diarios. Con totales por cada día del rango de fechas seleccionado.
- Reportes consolidados: con totales generales para el rango de fechas seleccionado.
- Reportes dinámicos: que permita al usuario personalizar sus propios reportes.

Alarmas: Permitir mostrar las alarmas que genera el sistema. Se debe permitir escalar las alarmas a las personas correspondientes a través de correo electrónico.

Debe contar al menos con las siguientes alarmas:

- Fin de papel en la botonera.
- Error en tiquetera (sin emitir tiquetes).
- La cola ha superado el máximo.
- Los abandonos han superado el máximo permitido.
- El tiempo de espera ha superado el máximo permitido.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

Generador de tickets: Debe imprimir un tickete de acuerdo a la opción seleccionada en el menú del dispensador de tickets. Debe permitir personalizar el diseño del tickete en línea (mensajes personalizados), de acuerdo con el área de servicio dispuesta

Ventanilla: Permitir al operador de atención llamar un tickete, iniciar y finalizar su atención. Las funciones mínimas que debe soportar este módulo son:

- Solicitar el tickete siguiente.
- Rellenar tickets.
- Iniciar la atención.
- Finalizar atención.
- Seleccionar la operación.
- Derivar un tickete.
- Generar un tickete interno.
- Suspender la atención de ventanilla.
- Ventana emergente de aviso.
- Reportar deserciones o abandonos.



TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

ANEXO N°. 3

POLITICAS DE SEGURIDAD

Políticas de Seguridad de Usuario

El sistema ofertado, deberá cumplir los siguientes requerimientos de seguridad:

1. Del código de usuario.

- Deberá estar compuesto de 1 a 10 caracteres como máximo.
- Puede ser alfanumérico.
- No se deberán permitir caracteres especiales.
- Los códigos de usuario son únicos y no podrán ser usados por otro usuario.
- El sistema deberá mantener la referencia entre los “códigos de usuario” y la identificación de los funcionarios responsables de los mismos. Esta información deberá ser de acceso restringido.
- El sistema deberá validar para cada usuario, los niveles de autorización respectivos.
- El sistema deberá restringir el acceso a las pantallas según el código de cada usuario.

2. Del password de acceso

- El control de accesos del sistema deberá permitir discriminar los derechos de acceso a partir de la identificación del usuario (código de usuario y “password”, u otra combinación con otros dispositivos), el medio de acceso específico (terminal de trabajo, dispositivo remoto, u otros) y en un período de tiempo determinado.
- Deberá contener como mínimo 8 caracteres.
- La clave deberá ser cualquier carácter alfanumérico y numérico.
- La clave deberá contener al menos tres distintos caracteres.
- La vigencia mínima deberá ser de un día natural y la máxima es de 30 días naturales.
- La clave deberá ser diferente al código de usuario.
- La clave no puede tener caracteres especiales, ni espacios en blanco.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

- La clave deberá bloquearse o inactivarse después de tres (3) intentos fallidos de acceso.
- El sistema de control de accesos deberá forzar automáticamente el cambio de “passwords” en un plazo de tiempo predeterminado y establecido por parámetros de acuerdo con las disposiciones vigentes. Este plazo no podrá ser superior a 30 (treinta) días naturales.
- El cambio de “password” deberá quedar registrado en la bitácora del sistema.
- Al asignarse por primera vez el “password”, el sistema deberá requerir automáticamente su cambio por parte del usuario.
- Los “passwords” de norma proporcionados por los fabricantes, deberán cambiarse de inmediato al recibir el producto.
- Los algoritmos para definir los “passwords” no deberán incorporarse dentro de los sistemas, a efecto de mantener la flexibilidad para cambiarlos oportunamente. Se requiere usar tablas parámetros o archivos para este fin.
- En los “passwords” generados automáticamente por el sistema a partir de un algoritmo, se deberá cuidar que la variable utilizada inicialmente para generar la clave al azar, sea a partir de una fuente no predecible que cambie frecuentemente, como los bits de menor orden del reloj del sistema.
- El password no deberá ser igual a alguno de los últimos diez.
- El password deberá almacenarse en forma encriptada.

3. Consideraciones importantes

- El sistema deberá mantener un historial de “passwords”, debidamente encriptado y que contenga en forma paramétrica al menos los últimos 10 (diez) “passwords”.
- El sistema de control de accesos deberá limitar el uso de “passwords” previamente utilizados de acuerdo con el punto anterior.
- Los “passwords” deberán estar encriptados cuando salgan del dominio de la estación de trabajo y deban viajar a través de la red. Toda transmisión a través de la red de comunicación deberá ser encriptada. El encriptamiento deberá cubrir toda la conexión - de punta a punta - en el caso de transmisiones.
- Los “passwords” deberán estar encriptados cuando sean almacenados en cualquier medio, tales como archivos batch, scripts de login, macros de software,



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

teclas de función, y otros. La retención de los “passwords” deberá ser encriptada. Nunca deberán ser almacenados en forma legible.

- El sistema de control de accesos deberá permitir al usuario el cambio de su “password” en forma expedita.
- El sistema deberá permitir al TSE definir, al crear un operador en el sistema, el password de ingreso inicial y controlar los desbloques de los mismos.
- En caso de que las interfases con otros módulos lo requieran, el sistema deberá suministrar una identificación positiva, ya sea a través de una combinación de “códigos de usuario” y “passwords”, o en combinación con otros medios para verificar la identidad y autenticidad del usuario.
- Para cada subcuenta de valores, el sistema debe tener la capacidad de manejar varios accesos de acuerdo a las autorizaciones que dé el titular de la cuenta.
- El sistema deberá de controlar los perfiles de los funcionarios respectivos que operen el mismo.



TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

ANEXO N°. 4

1. FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA

1.1. Procedimiento de llamado al cliente:

El proceso de llamado al cliente debe ser el siguiente:

- 1.1.1. El usuario del servicio llega y ve la botonera de servicio
- 1.1.2. Se acerca a la botonera y selecciona el botón correspondiente al servicio deseado.
- 1.1.3. El sistema registra la hora y tipo de servicio. En este momento comienza el tiempo de espera.
- 1.1.4. El sistema recibe el número de botón y verifica a que categoría corresponde.
- 1.1.5. Se registra la categoría del servicio que se viene a prestar.
- 1.1.6. Verifica cuál es el número de tiquete correspondiente a dicha categoría.
- 1.1.7. El número de tiquete queda registrado.
- 1.1.8. El sistema envía la información a la botonera de servicio.
- 1.1.9. La impresora emite el tiquete.
- 1.1.10. El usuario del servicio toma el tiquete y espera a ser llamado.
- 1.1.11. El funcionario en la ventanilla presiona el botón de llamado en su Terminal (en su pc) y el sistema registra la hora y el número de puesto.
- 1.1.12. Este horario representará el fin de la espera y el comienzo de la transacción. (Tiempo de Atención).
- 1.1.13. El número de tiquete es llamado por el sistema. También se indica el número de puesto donde debe dirigirse.
- 1.1.14. El usuario del servicio llega al puesto de atención y realiza sus transacciones.
- 1.1.15. El funcionario en la ventanilla concluye la atención y llama al próximo cliente.
- 1.1.16. El sistema registra el horario, que es el fin del tiempo de transacción.
- 1.1.17. Toda la información almacenada es transferida a la base de datos.



TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1.2. Sistema Base:

1.2.1. El Sistema base debe realizar al menos lo siguiente:

- 1.2.1.1. Al iniciarse el sistema base este debe abrir automáticamente la ventana principal.
- 1.2.1.2. Todas las funciones se deben encontrar disponibles desde los distintos menús o bien desde la barra de herramientas.
- 1.2.1.3. Para seleccionar un menú o un botón, este debe realizarse con el solo uso del ratón.
- 1.2.1.4. Los menús y botones deben utilizarse para operar el Sistema.
- 1.2.1.5. El área de trabajo se usa para mostrar la información deseada.
- 1.2.1.6. La barra de estatus se usa para seleccionar y controlar Mostradores directamente de la Ventana Principal.
- 1.2.1.7. Los artículos disponibles en los menús y los iconos disponibles en la barra de herramientas dependen de la configuración seleccionada.

1.2.2. Características mínimas del sistema:

- 1.2.2.1. Posibilidad de trabajar como aplicación stand-alone o bien a través de redes LAN y WAN.
- 1.2.2.2. Proporcionar información en línea y estadísticas históricas.
- 1.2.2.3. Manejar flujos de personas.
- 1.2.2.4. Permitir priorizar por servicios.
- 1.2.2.5. El lenguaje debe ser altamente personalizable.
- 1.2.2.6. Ser escalable y las funciones opcionales pueden agregarse en cualquier momento.
- 1.2.2.7. Poseer su propio servicio de servidor web.

1.2.3. Funcionalidades del software:

- 1.2.3.1. Crear un ambiente más confortable para los usuarios del servicio y funcionarios de la Institución.
- 1.2.3.2. Organizar el orden de atención de los clientes.
- 1.2.3.3. Brindar privacidad al usuario del servicio.
- 1.2.3.4. Identificar a los usuarios cuando llega (n) a la (s) oficina (s).



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1.2.3.5. Ampliar la funcionalidad del sistema mediante las opciones.

1.2.3.6. Manejar hasta 100 posiciones de trabajo y 255 categorías.

1.2.3.7. Visualizar datos vía web.

1.2.3.8. Transferir clientes entre sistemas y posiciones de trabajo.

1.3. Layout personalizado:

Permitir ampliar la funcionalidad de las ventanas de supervisión y Reportes, así como también diseñar nuevos y personalizar los existentes cada vez que el TSE lo necesite.

1.3.1. Características mínimas del módulo:

Extender las capacidades de personalización del software.

1.3.2. Funcionalidad:

Diseñar y personalizar reportes y pantallas para adecuarlas a todo tipo de necesidades especiales según la oficina.

1.4. Módulo de distribución de datos por oficina:

Tener la posibilidad de integrar toda la información estadística recolectada en cada una de las diferentes oficinas.

1.4.1. Características mínimas del módulo:

Conexión simple a oficinas remotas (vía web por una dirección IP).

1.4.2. Funcionalidad:

Recolectar y consolidar información estadística de diferentes oficinas y/o ventanillas.

1.5. Base de datos estadística o estadísticas:

Permitir almacenar información histórica en la base de datos, para posibilitar a otras aplicaciones leer información del software base y presentar diferentes estadísticas, como por ejemplo Excel o Crystal Reports.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1.6. API de integración:

La interfase de programación API permite al software “abrirse” a otros sistemas. El API permite intercambiar comandos e información entre el software base y otros programas de Windows o similares.

1.6.1. Características mínimas del módulo:

- Cubrir una amplia gama de comandos.
- Integrar el software a otros sistemas.
- Instalación y mantenimiento sencillos.
- Este API debe ser programable prácticamente desde cualquier lenguaje de Windows o similares.

1.6.2. Funcionalidad:

- Enviar información del software a casi cualquier otro sistema.
- Personalizar el software .
- Controlar el software base desde consolas personalizadas.
- Comunicar el software base con otros sistemas en tiempo real.
- Controlar componentes específicos del software base
- Generar interfaces de usuario personalizadas.

1.7. El boleto o ticket

El Software base debe hacer posible que el boleto que se da al público muestre no sólo el número de boleto o ticket, sino también otro tipo de información, como por ejemplo Tiempo de Espera, Clientes en Espera, Ventanilla donde será Atendido, además de poder incluir el Logo del TSE, frases de bienvenida o de información.

1.7.1. Características mínimas:

El tamaño del ticket : Debe ser de tamaño aproximado 5 x 5 cm.

Texto del Boleto. Debe ser sencillo de modificar el texto que aparece en los boletos. El sistema base debe proveer una función de pre-visualizar que permite saber como se verán las modificaciones realizadas.

1.7.2. Información del Sistema:

Debe ser posible incluir en el boleto información propia del Sistema, como Tiempo Estimado de Espera, Fecha y Hora, entre otros. Posibilidad de utilizar un programa para agregar otro tipo de información. La programación



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

para agregar información deberá realizarla el proveedor del software durante el período de garantía y dejar capacitado al Administrador del Sistema en cómo hacer cambios en esta programación.

1.8. Módulo de administración y/o supervisión de las colas

1.8.1. Mostrar el estado actual del sistema.

Esta información debe ser utilizada para prevenir situaciones críticas, como por ejemplo tiempos de espera muy altos.

1.8.2. Deben existir dos tipos de pantallas de supervisión:

1.8.2.1. Pantallas de usuario. Estas solamente pueden ser abiertas desde un usuario del sistema.

1.8.2.2. Páginas Web: Estas pueden ser accedidas desde cualquier microcomputadora de la red utilizando un navegador estándar, y con los permisos necesarios para poder acceder a estas pantallas.

1.9. Módulo de estadísticas

Los reportes de estadísticas deben contener información sobre actividades previas en el Sistema. Esto puede ser cualquier cosa desde información sobre el público que fue atendido ayer hasta información histórica sobre las actividades en las ventanillas de atención al público.

1.9.1. Características mínimas:

1.9.1.1. Almacenar toda la información sobre el público como por ejemplo la hora de llegada, hora de salida, tiempo de espera, de transacción y/o atención y categoría seleccionada. Esta información permitir poder planificar el personal necesario en el futuro y eventuales horarios.

1.9.1.2. El sistema debe proveer las herramientas para ayudar en el diseño del manejo del horario de personal más eficiente.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1.9.2. Opciones mínimas del módulo de estadísticas:

El módulo debe contar al menos con las siguientes opciones:

Elegir Estadísticas:	Una lista sobre todos los reportes estadísticos disponibles.
Auto Estadísticas Seleccionadas:	Una lista sobre todos los reportes de auto estadísticas disponibles (el oferente deberá indicar cuales son esas auto estadísticas).
Seleccionar Auto Herramientas:	Para seleccionar reportes para impresión automática
Estadísticas a una hora específica:	Impresión de estadísticas a una hora determinada así como reportes históricos.
Gráficos por Período:	Presentación gráfica de las estadísticas obtenidas durante un día de Tiempo divididos en períodos de tiempo de una longitud seleccionada.
Gráficos por Día:	Presentación gráfica de las estadísticas obtenidas entre dos fechas seleccionadas, divididas en días.
Gráficos por Intervalo:	Presentación gráfica del tiempo de espera o transacción dividido de Tiempo entre intervalos de tiempo.
Gráficos de Tiempo:	Presentación gráfica de los mostradores abiertos de Operación
Directorio de Estadísticas:	Selecciona el directorio del archivo estadístico.
Transferencia de Estadísticas:	Transferir estadísticas entre diferentes áreas

1.10. Planificación del personal automática

Debe permitir calcular la cantidad mínima de ventanillas de atención al público en funcionamiento, para mantener el Tiempo de Espera inferior a un valor predefinido.



ANIVERSARIO
1949 - 2009

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001
(numeración interna 051-2009)

1.11. Registro de usuarios:

Debe mantener un registro de funcionarios en la base de datos del sistema.

1.11.1. Características mínimas:

Debe almacenar la información sobre los usuarios en una base de datos, y debe contener:

- La información que se usa en Reportes Estadísticos y en Pantallas Administrativas.
- Los Códigos de acceso, utilizados para identificar al Empleado que se encuentra trabajando en la ventanilla. Mediante este el funcionario introduce su Código de acceso cuando abre la ventanilla.

1.12. Planificador de citas

Debe contar con una opción para planificación de citas. Se da una cita al público usuario de los servicios institucionales para un día y una hora específica.

El Planificador de Citas debe cumplir las siguientes funciones:

1. Servir para introducir citas
2. Ver citas
3. Informar que el usuario del servicio ha llegado
4. Llamar al usuario del servicio pertinente

1.12.1. Características mínimas:

La información debe ser mostrada claramente en un calendario.
Todas las acciones deben ser ejecutadas desde el Planificador de Citas.

1.13. Alarmas del sistema

Debe ser posible fijar una alarma que se dispare cuando el tiempo de espera alcanza un determinado valor.

Es importante fijar dicho tiempo antes de un valor crítico a fin de tener posibilidad de reaccionar a tiempo.

Se debe poder ver la alarma como una luz roja junto a la categoría.



ANIVERSARIO
1 9 4 9 - 2 0 0 9

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

PROVEEDURIA

Licitación Abreviada N° 2009LA-000401-85001

(numeración interna 051-2009)

1.14. Prioridades por puesto de atención

Ser capaz de establecer prioridades específicas para el orden en que debe ser llamado el público en las ventanillas. El sistema debe poder:

- Manejar prioridades para tener un control eficiente de las filas.
- Indicar al sistema el orden del público a llamar en un determinado puesto.
- Debe permitir atender al público de la forma más efectiva posible
- Cambiar las prioridades asignadas a algunos puestos de atención, para acelerar aquellos servicios en estado crítico.

1.14.1. Características mínimas:

- La impresión de los boletos deberá estar en función de la prioridad en la atención al usuario y de acuerdo al área de servicio determinada.
- Los tiquetes del mismo tipo siempre son llamados en orden numérico.
- Las prioridades siempre tienen que ser configuradas antes que el público pueda ser llamado.