



LICITACIÓN ABREVIADA Nº 2010LA-000355-85001
AMPLIACIÓN PARA EL MANEJO DE FILAS EN LAS ÁREAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LA SEDE CENTRAL DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

CAPÍTULO I : OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

1. INTRODUCCIÓN: La Proveduría 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 17 de agosto de 2010** para contratar la ***Ampliación de la Solución para el Manejo de Filas en las Áreas de Atención de Público, en la sede central del Tribunal Supremo de Elecciones.***

1.1. ESTRUCTURACIÓN DE LA OFERTA : La oferta debe referirse a cada uno de los puntos señalados en este pliego de condiciones y además será de carácter obligatorio llenar e integrar a la presentación de la oferta de los siguientes formularios:

- Formulario No. 1 de 4: Aspectos de Admisibilidad y Legales
- Formulario No. 2 de 4: Declaraciones Juradas
- Formulario No. 3 de 4: Especificaciones Técnicas
- Formulario No. 4 de 4: Oferta Económica.

Estos formularios se encuentran adjuntos al final de este pliego de condiciones.

2. CONDICIONES TÉCNICAS GENERALES

2.1. El oferente de la solución, deberá ACREDITAR que es el distribuidor autorizado de los programas y marcas ofertadas en la propuesta, mediante certificación que debe haber sido emitida por el fabricante, como máximo dentro de tres meses anteriores a la fecha propuesta para la apertura de ofertas.

2.2 Compatibilidad de la Solución y Conexión Sistema Actual del T.S.E.

A fin de mantener la efectividad en la operación de las aplicaciones y hardware actualmente instalados en la institución para el manejo de las filas en la atención de público, el Tribunal Supremo de Elecciones cuenta con una plataforma informática con el sistema Q Win S SE versión 55.01 s SE SP4 (build 01.62) de Q-Matic, por lo que los potenciales oferentes de la presente contratación, deberán garantizar que la solución ofertada es totalmente compatible y podrá funcionar de manera integrada con el actual sistema del TSE, donde le permita monitorear, administrar, generar reportes y controlar la operación en las áreas del TSE. Asimismo, en el Anexo No. 1 incorporado al final de los formularios, se detallan las cantidades de los equipos por adquirir.

CAPÍTULO II. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

Los siguientes aspectos se consideran de admisibilidad, por tanto, las ofertas que lo incumplan quedarán inadmisibles:

2.1. La oferta debe venir debidamente firmada por la persona legalmente facultada para ello. Es obligatorio la firma de todos los formularios, de lo contrario la oferta resultará inadmisibile. Solamente se aceptarán ofertas por escrito y en sobre cerrado.

2.2. Para considerarse admisibles las ofertas, se deberá estar al día en las obligaciones obrero patronales con la Caja Costarricense de Seguros Social (CCSS), por lo que deberá presentar la certificación original, de lo contrario esta información se obtendrá del Sistema Informático SICERE el día de la apertura de ofertas. Ver e ingresar la información solicitada en el Formulario No. 1.

2.3. Deberá presentarse una garantía de participación, equivalente a un 1% del valor de la misma, con una vigencia mínima de 30 días hábiles a partir de la fecha y conforme lo siguiente:

- 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 tomará las medidas del caso para realizar la gestión con suficiente antelación.
- 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 Proveeduría 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.
- 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 Proveeduría.
- 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.

La devolución de la garantía a los participantes se efectuará dentro de los 8 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.

2.4. 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 Tribunal Supremo de Elecciones. 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 de atención de público 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

CAPÍTULO III: CONDICIONES GENERALES

3.1. No se permite la cotización parcial, es decir, deberá ofrecer la cantidad total solicitada por el pliego de condiciones, si el oferente ofrece menos de lo solicitado no podrá ser evaluado.

3.2. Se aceptará como máximo una oferta base y una alternativa, siempre y cuando esta alternativa cumpla con lo dispuesto en el artículo 70 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. Los oferentes que ofrezcan una oferta alternativa deberán llenar formularios aparte para la alternativa.

3.3. El oferente deberá indicar en forma clara y precisa la condición en que participa, si a nombre propio, como apoderado de un tercero o a través de representante de casas extranjeras. Por la naturaleza de la contratación no se aceptarán ofertas conjuntas.

3.4. En la oferta debe indicarse claramente la persona responsable a quién notificar, la dirección, teléfono y número de fax. La resolución de adjudicación será notificada a todos los oferentes que participen a través del sistema **COMPRARED**.

3.5. Como Órgano Fiscalizador se designó al señor Max Solórzano Alvarado, Contralor de Servicios.

3.6. El horario de consulta del expediente administrativo será todos los días de 08:00 a 11:00 y de 13:00 a 15:00 y para fotocopiar expedientes será martes y jueves de las 08:00 a las 11:00 horas.

CAPÍTULO IV: CONDICIONES ESPECÍFICAS

4.1. El Oferente debe asegurar que la solución ofrecida cumpla con el 100% de las necesidades expuestas en este cartel y que su funcionamiento sea completo en términos tecnológicos para operar en los ambientes que el Tribunal Supremo de Elecciones lo requiera según los requerimientos técnicos, funcionales y de dispositivos solicitados.

4.2. Para que los interesados tengan una mejor idea de lo requerido y puedan aclarar las dudas, deberán presentarse obligatoriamente **el día 3 de agosto de 2010 a las 08:30 a.m.** en la Sala de Reuniones de la Proveduría Institucional.

4.3. La prestación del servicio se deberá brindar en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 04:00 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.

4.4. **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 certificación emitida por la empresa fabricante del hardware y del software de la solución ofertada.

4.5. **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, que pruebe que lo ofertado posee y cumple con las características técnicas requeridas en este cartel y enunciadas en la oferta.

4.6. Capacitación de Uso y Manejo Técnico de la Solución. Esta debe comprender:

a) *Operación de la solución en la Atención de Público:* El Contratista, deberá brindar capacitación operativa a 35 funcionarios del **Tribunal Supremo de Elecciones**, para que manipule y aproveche al máximo todas las funcionalidades operativas del sistema en la atención, 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 la propuesta de ampliación al 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 Inmediata a los errores que se puedan presentar.
- Cualquier otra información que el Oferente considere que es necesario hacer del conocimiento del funcionario para la operatividad eficiente del mismo.

b) *Operación de la solución (Supervisión):* El Contratista, deberá brindar capacitación de supervisión a 12 funcionarios del TSE, para que manipule y aproveche al máximo todas las funcionalidades operativas del sistema en la atención, 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 la propuesta al 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.

c) *Aspectos técnicos de la aplicación:* El Contratista, deberá brindar capacitación técnica-informática sobre la aplicación para un total de 5 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:

- 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.

4.7 La compatibilidad del sistema deberá demostrarse mediante la realización de pruebas de funcionamiento por parte de los oferentes, con la aplicación actual en los siguientes aspectos:

- Cambios de Textos
- Administración de Tiquetes
- Visualización de Información en tiempo real
- Conexión a las Pantallas (Displays)
- Transferencia de Clientes a otras áreas de servicios con el mismo número.
- Generar y consolidar reportes estadísticos respecto al flujo de usuarios en las distintas áreas de atención de público, generando información similar conforme al sistema actual de reportes.

La verificación de las pruebas y su compatibilidad con el sistema actual del T.S.E. deberá ser validada por el Contralor de Servicios y el Área Técnica del DTIC, para lo cual contará con el apoyo técnico pertinente de las unidades que el mismo estime convenientes consultar.

Las pruebas de compatibilidad del sistema se realizarán en una fase previa a la evaluación de las ofertas presentadas para lo cual el órgano fiscalizador presentará el cronograma de actividades respectivo a los oferentes, señalando la hora y fecha de las pruebas. El plan contará con todos aquellos casos o situaciones que el personal del Tribunal Supremo de Elecciones considere necesario probar, para constatar el óptimo funcionamiento de la solución, así mismo con cada punto del plan el Tribunal Supremo de Elecciones definirá los documentos que el oferente deberá adicionar para constatar que la prueba fue realizada.

La conexión y compatibilidad de la solución, en primera instancia, deberá ser probada por el oferente (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 Técnico, con el fin de que el TSE proceda a realizar sus pruebas que permitan validar los requerimientos planteados.

El oferente en conjunto con el Órgano Técnico, deberá preparar e instalar el ambiente para la ejecución de las pruebas de cumplimiento.

El hardware y software necesario para realizar las pruebas, deberá ser aportado por el oferente y estará bajo su responsabilidad, para lo cual coordinara lo propio con el órgano fiscalizador pertinente.

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.

El Órgano Técnico revisará el correcto funcionamiento de la solución y para todo lo concerniente a las pruebas, el oferente deberá nombrar a un responsable de su empresa para que acompañe y asesore a los funcionarios del TSE en estas labores.

Se advierte a los Oferentes que en caso de que el órgano técnico no pueda verificar la compatibilidad y conexión de la solución ofertada con el sistema actual del T.S.E., se tendrá por incumplido el punto y descartada la oferta.

4.8. Ultima versión de la aplicación ofertada: 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, e indicar lo siguiente:

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

4.9. Actualizaciones de la aplicación (versiones): 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 Tribunal Supremo de Elecciones, las actualizaciones de las versiones que sean liberadas durante el período de garantía establecido, incluyendo la documentación correspondiente.

El Oferente debe garantizar, que en caso de resultar Adjudicatario, al liberar versiones nuevas presentará un informe al Órgano Fiscalizador en donde se 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 Tribunal Supremo de Elecciones.

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

4.10. Garantía Técnica: La garantía técnica que deberá otorgar expresamente el Oferente sobre la solución ofertada y su funcionamiento será por un mínimo de veinticuatro (24) meses para el equipo y para la aplicación adquirida y se hará efectiva a partir del recibo conforme y por escrito por parte del Órgano Fiscalizador.

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 contratista.

Durante el periodo 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.

El Oferente deberá indicar los procedimientos para brindar el servicio de garantía y los mecanismos de contacto que atenderán el mismo.

En caso de darse mantenimiento preventivo a la solución instalada, éste se deberá coordinar previamente con el Órgano Fiscalizador.

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.

4.11. Personal: 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:

a) 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.

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.

b) Personal profesional: 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 Costa Rica, para lo cual deberá presentar fotocopia del título universitario debidamente certificado notarialmente.

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.

Referencias del personal: Además de los requisitos solicitados anteriormente, para cada profesional y técnico se debe aportar:

- ✓ Datos personales: nombre, edad y fotocopia del 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.

4.12. Manuales: 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.

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

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

4.14. Licencias utilizadas en la solución:

- 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.
- 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.
- El Contratista tiene la obligación de entregar las actualizaciones y correcciones de las licencias durante toda la vigencia de la garantía.

4.15. Software.

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

4.16. Hardware.

Dado que el TSE requiere una solución completa, el Oferente deberá ofrecer como mínimo los dispositivos (de acuerdo a lo solicitado en el Formulario N° 3) 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.

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 Proveeduría Institucional, para lo cual el oferente deberá asistir a la cita que se indica en el apartado 4.2 de este cartel.

4.17. Revisión del equipo:

- 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.
- De presentarse diferencias (entre lo ofrecido y lo entregado) en los dispositivos revisados, el contratista deberá proceder, bajo su costo y con supervisión del Órgano Fiscalizador, a sustituirlo por dispositivos nuevos de iguales características o superiores sin costo adicional para el Tribunal Supremo de Elecciones. El recibido conforme se dará luego de satisfecha esta revisión de aceptación.
- 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.

CAPÍTULO V: LA OFERTA

La oferta deberá ser presentada bajo los siguientes estándares como mínimo:

5.1. En original y una copia idéntica (incluidos los formularios). En caso de discrepancias, prevalecerá el original sobre la copia. En ningún caso se aceptarán ofertas por fax o vía telefónica.

5.2. Se debe entregar un disco compacto, que contenga un archivo con la oferta presentada en forma escrita, este debe ser creado en Microsoft Word, y debe contar con un índice paginado.

5.3. Redactada en forma clara, sin manchas, tachaduras, borrones ni otros defectos que las puedan hacer de difícil interpretación. Las correcciones deberán hacerse mediante notas que se presentarán junto con el resto de los documentos de la oferta.

5.4. Una vez entregada la oferta, no podrá ser modificada ni retirada, excepto que el oferente haga llegar a la Proveeduría, antes del momento de la apertura, un escrito en sobre cerrado, donde conste su decisión de modificar o retirar su oferta. Dicho escrito deberá satisfacer los mismos requisitos formales establecidos para la presentación de oferta y deberá señalar claramente la enmienda o su retiro.

5.5. Si una oferta presenta dos manifestaciones contradictorias y una de éstas se ajusta al pliego de condiciones, prevalecerá esta última.

CAPÍTULO VI: PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

- 6.1. La hora que se considerará para efectos de apertura, será la del reloj marcador de la Proveduría del Tribunal Supremo de Elecciones.
- 6.2. La oferta debe rotularse en su parte exterior según se indica:

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES
Proveduría Institucional
Indicar el número y el objeto de esta contratación
Nombre de la empresa oferente, número de cédula jurídica
Indicar si la oferta es en consorcio

- 6.3. En caso de que se presente la oferta en sobre abierto, la Administración no se hace responsable, si no que será exclusiva responsabilidad de la empresa oferente lo contenido en dicho sobre.

CAPÍTULO VII: ASPECTOS LEGALES

- 7.1. El oferente deberá presentar su oferta mediante formularios, según se dice en este cartel, de lo contrario, a la oferta que cumpla con los aspectos legales y de admisibilidad, se le solicitará la subsanación al respecto, con la consecuente descalificación de la plica ante el incumplimiento de este subsane.
- 7.2. La oferta debe cumplir con aspectos legales indicados en el Formulario No. 1.
- 7.3. Conjuntamente con la oferta y los formularios, se debe aportar lo siguiente.
- a) Si el oferente esta inscrito en el Registro de Proveedores de Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, deberán consignar que la certificación notarial, conteniendo citas de inscripción, personería jurídica y titularidad de las acciones y las copias certificadas de la cédula de identidad del apoderado general de la empresa y de la cédula jurídica de la misma se mantienen invariables y vigentes en dicho Registro.
- b) Si no se encuentra inscrito, deberá aportar con la oferta dicha información, mediante copia certificada por notario, así como la cuenta cliente.
- 7.4 El oferente deberá indicar en meses la garantía del producto, asegurando a la Administración que dicha garantía, como mínimo, se hará efectiva contra defectos de fabricación, en condiciones normales de uso, almacenamiento y manipulación la cual no podrá ser menor a **24 meses**.
- 7.4. Todo oferente debe presentar junto con su oferta: un timbre de ₡200.00 (doscientos colones exactos) del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (Ley N° 7105) y además uno de ₡20.00 (veinte colones exactos) de la Ciudad de las Niñas (Ley N° 6496).

CAPÍTULO VIII: DEL PRECIO

8.1. El oferente deberá indicar en forma clara los precios unitarios y totales, en números y letras coincidentes (libre de impuestos), solicitados en el Formulario 4. Los descuentos posteriores a la fecha de apertura de ofertas, no serán tomados en cuenta al momento de comparar los precios, pero sí para efectos de pago.

8.2. Los precios deberán cotizarse solamente con dos decimales.

8.3. Los precios deberán cotizarse en plaza, libres de derechos y de todo impuesto.

CAPÍTULO IX: DEL PLAZO DE ENTREGA

9.1. El Oferente en su propuesta deberá contemplar el plazo de entrega de la solución, el cual no deberá ser mayor a 60 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 e Implementación en las áreas de servicios indicadas en el punto 12.4.

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

1. Plazos
2. Responsables de Actividades
3. Personal Necesario por parte del Tribunal Supremo de Elecciones.
4. Recursos Adicionales

CAPÍTULO X: METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

Una vez determinado que las ofertas cumplen con los aspectos legales y técnicos y que son admisibles para una eventual adjudicación, se procederá a realizar la calificación del factor único de esta contratación, que será el precio.

CAPÍTULO XI: DE LA ADJUDICACIÓN

11.1. Será adjudicataria, la oferta que presente el menor precio. Por la naturaleza del objeto de la presente contratación y atendiendo razones presupuestarias y de interés público o de conveniencia del Tribunal Supremo de Elecciones, se reserva la posibilidad

de adjudicación parcial o bien aumentar las cantidades, de conformidad con el artículo 27 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa.

11.2. CRITERIOS DE DESEMPATE PARA EFECTOS DE ADJUDICACIÓN : En caso de que los oferentes de bienes o servicios posean condiciones iguales o equiparables en cuanto a la calidad, abastecimiento y precio, de conformidad con el artículo 20 de la Ley 8262, se establece como mecanismo de desempate para la adjudicación de la oferta el siguiente:

- a) Se preferirán a la PYME de Producción Nacional.
- b) Cuando existan dos o más PYME nacionales participando en un mismo procedimiento de contratación administrativa, la Administración preferirá a aquella que tenga mayor valor agregado nacional calculado con la fórmula establecida en el Decreto Ejecutivo número 33305-MEIC-H, denominado Reglamento Especial para la Promoción de las PYMES en la Compras de Bienes y Servicios de la Administración.

De persistir el empate, la Proveduría establecerá un sistema de rifa entre las ofertas que se encuentren en esa condición en presencia de un asesor legal, el analista encargado y los representantes legales de cada una de las empresas, previa convocatoria. Ante la inasistencia de alguno de los representantes, un funcionario de la Proveduría Institucional tomará su lugar en el sorteo, en el cual se utilizarán papelitos de igual tamaño, color y uno de ellos tendrá la palabra ganador. De todo ello, se levantará un acta que será firmada por los presentes

CAPÍTULO XII: DE LA EJECUCIÓN

12.1. OBLIGACIONES DEL TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES

- a). Cubrir el precio de la presente contratación a favor del adjudicatario, en forma completa y oportuna.
- b) Dar trámite a todas aquellas gestiones pertinentes que formule el adjudicatario para la adecuada prestación del objeto adjudicado.

12.2. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

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

- 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 Proveduría. 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.

- 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 Proveduría.
 - La devolución de la garantía al contratista se realizará dentro de los 10 días hábiles posteriores al vencimiento de la vigencia de la misma, y previo recibo a satisfacción el objeto de la contratación por parte del Órgano fiscalizador.
 - El Tribunal Supremo de Elecciones no se hace responsable en caso de que por causa del mismo contratista, presente de forma extemporánea o en forma indebida, la garantía.
- b) El adjudicatario será responsable por cumplir con lo indicado en el pliego de condiciones, la oferta, los formularios, la adjudicación y toda la demás normativa.
- c) Todos los requerimientos deben cumplirse e implementarse en su totalidad, a satisfacción del órgano fiscalizador, en el plazo de entrega establecido de 60 días hábiles.
- d) El adjudicatario está obligado a retirar el Pedido a más tardar dos días hábiles después de que se le notifique mediante fax o cualquier otro medio expedito que dichos documentos se encuentran a su disposición, así como aportar las especies fiscales.
- e) El contratista deberá instalar la última versión liberada en el mercado a la fecha de la apertura de las ofertas por parte del fabricante.
- f) De presentarse diferencias en algunos de los equipos revisados, el adjudicatario deberá proceder, bajo su costo y con la supervisión del TSE, a sustituirlos por equipos nuevos sin costo adicional para la Institución. El recibido conforme se dará luego de satisfecha esta revisión de aceptación.
- g) **Obligaciones respecto de la capacitación.** El Contratista, deberá facilitar a cada funcionario del Tribunal Supremo de Elecciones 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.

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 contratista el espacio físico necesario para brindar la

capacitación y deberá dar previo aviso de la solicitud al menos quince días (este es dentro del plazo de entrega solicitado) antes de la actividad respectiva y coordinar lo pertinente con el órgano fiscalizador.

En caso de 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:

- Lugar donde se impartirá la capacitación.
- Alcances y objetivos, dentro de los temas propuestos por el TSE.
- 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 de cada instructor.
- Material didáctico del curso.

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

h) La implementación de la aplicación se llevará a cabo a través de un plan de actividades conforme se ha señalado en el presente cartel. El objetivo de este plan piloto será determinar que la herramienta cumple con todas las funcionalidades solicitadas en este cartel, además permitirá a los funcionarios del Tribunal Supremo de Elecciones la exploración y conocimiento de la herramienta y sus dispositivos. El contratista debe asegurarse que la solución implementada cumpla con el 100% de las necesidades expuestas y que el funcionamiento de la solución, sea completo en términos tecnológicos para operar en los ambientes que el Tribunal Supremo de Elecciones, lo requiera según los requerimientos técnicos, funcionales y de dispositivos solicitados.

i) 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 aceptados los productos respectivos y proceder a realizar los pagos pertinentes.

j) El Contratista deberá al menos:

- Preparar el ambiente conjunto con el personal del Tribunal Supremo de Elecciones, definido por el Órgano Fiscalizador, para la instalación de la aplicación (en pruebas y en producción).
- Instalación de todos los dispositivos en pruebas y producción.
- Instalación de la aplicación en un ambiente de pruebas en conjunto con el TSE.
- Instalación de la aplicación en producción a entera satisfacción y con supervisión del TSE.
- Estricto seguimiento y asesoría en producción durante el periodo de garantía.

j) 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.

k) 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.

12.3. FORMA Y LUGAR DE ENTREGA DE LOS BIENES: El adjudicatario deberá coordinar la entrega de los bienes con el Órgano Fiscalizador, en horario de lunes a viernes de 08:00 am a 04:00 pm.

12.4. RECIBIDO CONFORME: Le corresponderá al Órgano Fiscalizador otorgar el recibo conforme de la solución y deberá consignarlo en la respectiva factura comercial, con su nombre completo, firma, sello y fecha. 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 **Certificaciones de Hechos Civiles, Tarjeta de Identidad de Identidad de Menores, Opciones y Naturalizaciones y Actos Jurídicos**. Caso contrario, el Contratista deberá atender y corregir todas las inconsistencias reportadas, sin que esto implique costo alguno para el Tribunal Supremo de Elecciones. Además el tiempo necesario para solventar estas inconsistencias estará incluido dentro del plazo total de entrega definido en este cartel.

La solución se dará por aceptada cuando la misma se encuentre instalada y trabajando a entera satisfacción del Órgano Fiscalizador en los áreas de atención de público de **Certificaciones de Hechos Civiles, Tarjeta de Identidad de Identidad de Menores, Opciones y Naturalizaciones y Actos Jurídicos**.

12.5. ESTIMACIÓN Y ESPECIES FISCALES: Para efectos fiscales, el adjudicatario deberá pagar las especies fiscales (según oficio No. 00029 del 02 de enero del 2002 de la Contraloría General de la República), por un monto igual al 0.25 % del monto total adjudicado.

12.6. FORMA DE PAGO: Se realizará en tractos y de la forma usual del Tribunal Supremo de Elecciones, sea 30 días hábiles a partir del recibido conforme de cada etapa por parte del Órgano Fiscalizador y de la correcta presentación de la factura. 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 Verificación de Funcionamiento del Hardware y Software de la Solución. | 50% |
| II | Capacitación de Uso y Manejo Técnico de la Solución al Personal. | 20% |
| III | Pruebas Finales de Funcionamiento e Implementación de la Solución en las Áreas de Servicio Específicas. | 30% |

12.7. CLÁUSULA PENAL: Si el adjudicatario se atrasa en la entrega de los bienes, deberá pagar a la Administración como cláusula penal, un porcentaje del 0.5 % del monto total adjudicado por etapas por cada día de atraso, hasta un máximo del 25 % del valor total adjudicado; luego de lo cual se tendrá por incumplimiento grave del contrato, sin responsabilidad para la Institución y facultará al TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES a declarar la resolución del contrato. Queda entendido que toda suma por concepto de cláusula penal será rebajada de la factura presentada a cobro.

12.8. MULTAS: En el caso de las "MULTAS", éstas se aplicarán en los casos de incumplimientos de obligaciones indicadas en el presente cartel

- a) Ante una falla en alguna de las partes del equipo, el adjudicatario dispondrá de 24 horas para ponerlo nuevamente en servicio y deberá indicar si esta en capacidad de sustituir cualquier equipo dañado por uno igual o de la misma capacidad, en caso de que la falla no pueda ser reparada en menos de 24 horas, sin que medie multa o sanción por ello.
- b) Las multas serán acumulativas y se calcularán igual al 0.5% del monto total adjudicado por cada hora de atraso.



- c) Las multas serán determinadas y ejecutadas de la garantía de cumplimiento, misma que debe estar vigente por el período otorgado por la garantía del producto o solución, caso contrario la misma será ejecutable por medio de los mecanismos legales existentes.

12.8. SISTEMA DE PLANIFICADOR DE CITAS: El sistema de planificar citas para la atención de público deberá ser cotizado en forma independiente a los insumos requeridos para la ampliación del sistema conforme al presente cartel.

El sistema deberá poseer una aplicación para la planificación de citas en la atención de los usuarios que se conecta con la plataforma actual del T.S.E. (QWin). 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.

La información deberá ser mostrada claramente en un calendario diseñado al efecto y todas las acciones (asignación, verificación, información, llegada, manejo de calendario etc.) deberán ser ejecutadas desde el Planificador de Citas.

Lic. Allan Herrera Herrera
Proveedor

AHH/jers



LICITACIÓN ABREVIADA 2010LA-000355-85001

ANEXO No. 1: FORMULARIOS

Formulario No. 1 de 4: Aspectos de Admisibilidad y Legales

| Aspectos de Admisibilidad | Indicar Cumplimiento (Sí/No) |
|---|------------------------------|
| 1. La sola presentación de la oferta, se entenderá como una manifestación inequívoca de la voluntad del oferente de contratar con pleno sometimiento al cartel, disposiciones legales y reglamentarias vigentes de conformidad con el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa. | |
| 2. Cumplir con el plazo de entrega, sea (60 días hábiles máximo, una vez recibido el Pedido de Compra). | |
| 3. Se adjunta la Certificación de la CCSS de estar al día en las obligaciones obrero patronales | |
| 4. La oferta y los formularios deben venir firmados por la persona facultada para ello. | |
| 5. El oferente debe contar con experiencia en la implementación de una solución como la requerida por el Tribunal Supremo de Elecciones | |
| 6. Todos los requerimientos deben cumplirse e implementarse en su totalidad, a satisfacción del Órgano Fiscalizador, en el plazo de entrega establecido | |
| Aspectos Legales | Indicar Cumplimiento (Sí/No) |
| La vigencia de la oferta es de 45 días hábiles | |
| Garantía del producto ofertado (*) (Mínimo 24 meses) | (*) |
| Forma de pago usual de gobierno por transferencia electrónica | |
| Se adjunta el plan de contingencia | |
| Se adjunta el cronograma de actividades según se solicita en el punto 9.2. de este cartel. | |

Nota: donde exista un asterisco (*) debe detallar lo solicitado

| |
|---|
| Firma y sello del representante legal: _____ |
|---|



**LICITACIÓN ABREVIADA 2010LA-000355-85001
FORMULARIO No. 2 DE 4: DECLARACIONES JURADAS**

Yo _____, declaro bajo fe de juramento que:

| Puntos a declarar bajo juramento | Observaciones |
|---|------------------------|
| Mi representada se encuentra al día en el pago de todo tipo de impuestos nacionales. (Art. 65 R.L.C.A.) y declaro que no le alcanza ninguna de las prohibiciones que prevé el artículo <u>22 y 22 bis</u> de Ley de Contratación Administrativa No. 7494, sus Reformas (Ley No. 8511, Art. 65 R.L.C.A. inciso b). | |
| En caso de estar inscrito en el Registro de Proveedores de Dirección General de Administración de Bienes y Contratación Administrativa, la información suministrada en dicho Registro se mantiene invariable y vigente. | Indicar sí aplica o no |
| Que mi representada garantiza la calidad, puntualidad y responsabilidad en la entrega de los bienes, en caso de resultar adjudicatario | |
| Mi representada se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con la Caja Costarricense de Seguro Social (Decreto Ejecutivo No. 26088-H-S, Alcance No. 30 de La Gaceta No. 144 del 16 de junio de 1997). | |
| Mi representada no se encuentra inhabilitada para contratar con el Sector Público (Art. 19 del R.L.C.A.) | |
| A los siguientes clientes, mi representada le ha prestado servicio similar o igual al solicitado por el Tribunal Supremo de Elecciones: Nombre de la empresa Contacto Nombre y teléfono | |

Además declaro bajo juramento que entiendo, cumpliré y me someto por completo al pliego de condiciones y a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes de conformidad con el artículo 66 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa

Firma y sello del representante legal: _____



LICITACIÓN ABREVIADA 2010LA-000355-85001
FORMULARIO No. 3 DE 4: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
POSICIÓN ÚNICA: (1) SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS

| Especificaciones Técnicas Mínimas Requeridas | Indicar Cumplimiento (Sí/No) | Especificaciones Técnicas Adicionales (opcional) |
|---|------------------------------|--|
| ALCANCE DEL PROYECTO DE AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE FILAS: La solución es ampliar el sistema de manejo de filas en las áreas de atención al público del Departamento Civil, ubicada en la sede central del Tribunal Supremo de Elecciones, y que cumpla con lo siguiente: | | |
| 1.1 Debe ser en idioma Español (Aplicaciones de usuario y mensajes para el público) | | |
| 1.2 Si la solución posee componentes que operan desde la estación de trabajo del usuario o en servidores que requieren autenticación, estos deberán, como mínimo, ejecutarse en los ambientes multilenguajes (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 | | |
| 1.3.1 Brindar el despliegue de la información al usuario, de acuerdo con la tecnología que se esté utilizando (Web, aplicación de escritorio) | | |
| 1.3.2 Brindar el esquema de navegación entre los diferentes elementos visuales | | |
| 1.3.3 Validar la entrada de los usuarios en los diferentes elementos visuales | | |
| 1.3.4 Administración de excepciones | | |
| 1.4 Como información general la tecnología utilizada en los distintos modelos de la Institución, se describe en forma genérica: | | |
| 1.4.1 presentación: Páginas Web. Compatible con .NET framework 1.1 o superior | | |
| 1.4.2 Lógica de negocios: Compatible con .NET framework 1.1 o superior | | |
| 1.4.3 Base de datos: Oracle 9i o superior SQL Server 2000 o superior | | |
| 1.4.4 Protocolos de comunicación: | | |
| 1.4.4.1 <u>Usuario – Portal Corporativo:</u> http - HyperText Transport Protocol | | |
| 1.4.4.2 <u>Presentación – Lógica de negocios:</u> http - HyperText Transport Protocol | | |
| 1.4.4.3 <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 (adjuntar la propuesta) | | |
| 1.9 La solución deberá contar con módulo de administración por medio del cual se realicen las gestiones administrativas de la aplicación, considerando como 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 | | |
| 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: | | |
| 1.14.1 Amplia gama de comandos | | |
| 1.14.2 Instalación y mantenimiento sencillos | | |
| 1.14.3 Arquitectura compacta y elegante | | |
| 1.14.4 Enviar información de la aplicación a otros sistemas y/o aplicaciones | | |

| | | |
|---|--|--|
| 1.14.5 Personalizar el sistema | | |
| 1.14.6 Controlar el sistema desde consolas personalizadas | | |
| 1.14.7 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 | | |
| 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: | | |
| 1.22.1 Esquema de respaldo y recuperación de la información | | |
| 1.22.2 Esquema de ejecución, suspensión y recuperación de programas | | |
| 1.22.3 Esquema para pases a producción de nuevas versiones del producto | | |
| 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. | | |
| 2. “Botonera de Servicio” . Se utilizará una botonera que permita la administración de las filas en el área de servicio de Solicitudes Cedulares que incluya el siguiente hardware como mínimo: | | |
| 2.1 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: | | |

| | | |
|---|--|--|
| 2.1.1 Modo de Impresión: Impresión térmica | | |
| 2.1.2 Tipo de Papel: Sensible térmico | | |
| 2.2 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 determinada cantidad de tiquetes o con opción de enviar alarma a la oficina administradora del sistema en el TSE | | |
| 2.3 Los tiquetes deberán cumplir con las siguientes características mínimas: | | |
| 2.3.1 Los tiquetes deben ser troquelados y de fácil corte | | |
| 2.3.2 La capacidad del rollo de papel debe permitir como mínimo la impresión de 3.000 tiquetes | | |
| 3. Especificaciones Técnicas de Tiquetera: | | |
| 3.1 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. | | |
| 3.2 Botones convencionales con opción de identificación de texto y/o color | | |
| 3.3 Cantidad de Botones conforme al anexo N°. 1 de acuerdo a cada área de servicio | | |
| 3.4 64 MB de Memoria SDRAM Y 64 MB de Memoria Flash o superior | | |
| 3.5 Seguridad de hardware y soporte a (estandar de encriptación de datos) DES, 3DES y todos los estándares actuales | | |
| 3.6 Impresora térmica de 150 mm/seg de velocidad, capacidad de rollo para 3,000 tiquetes, mecanismo "presenter" (imprime, corta y después expulsa), y sensor de fin de papel reconocible por el sistema | | |
| 3.7 Chasis metálico resistente, pintado al menos en dos colores | | |
| 3.8 Conexión Ethernet TCP/IP | | |
| 4. Pantallas principales, características mínimas: | | |
| 4.1 Matriz de LED's de al menos 9 x 48 píxeles como mínimo | | |
| 4.2 Alta resolución | | |
| 4.3 Dimensiones Mínimas: | | |
| 4.3.1 Pantalla: 5 cm x 15 cm | | |
| 4.3.2 Área Visible Información: 70% de la dimensión de la Pantalla | | |
| 4.4 Las pantallas se deben alimentar de corriente con el mismo cable de datos del dispositivo | | |
| 4.5 Disponer de Caracteres especiales (flechas, euro, entre otros) y diferentes tipografías | | |
| 4.6 Textos en diferentes colores | | |

| | | |
|--|--|--|
| 4.7 Poder conectarse al sistema actual institucional (QWin) | | |
| 4.8 Texto deslizable en cualquier dirección | | |
| 4.9 Funcional tanto como display principal como de posición o Información | | |
| 4.10 Las pantallas deben permitir la visualización de al menos 8 caracteres | | |
| 4.11 Las pantallas deberán poder conectarse o desconectarse de forma sencilla mediante conectores tipo "jacks RJ Standard". | | |
| 4.12 Dichas pantallas deben poder al menos: | | |
| 4.12.1 Mostrar mensajes y tiquetes sobre los puestos de trabajo simultáneamente | | |
| 4.12.2 Mostrar información del sistema | | |
| 4.12.3 Presentar publicidad y textos deslizables | | |
| 4.12.4 Indicar número de tiquete llamado y posición donde debe dirigirse el usuario a fin de que sea atendido | | |
| 5. Sistemas de sonido (AVISO): El sistema de llamado a los clientes debe incluir al menos las siguientes características: | | |
| 5.1 Complementar la información de los despliegues para el llamado | | |
| 5.2 Compatibilidad con múltiples idiomas: que permita ser configurado y programado para trabajar con cualquier lenguaje | | |
| 5.3 Emitir sonidos de aviso y/o alarmas Y personalizarse de acuerdo con las necesidades institucionales | | |
| 5.4 Llamar la atención del cliente en oficinas muy ruidosas | | |
| 5.5 Agregar otros sonidos al Sistema | | |
| 5.6 Ser diferenciado a nivel de alarmas de las otras áreas de servicio | | |
| 6. Arquitectura de la solución: | | |
| 6.1 El sistema deberá soportar diferentes arquitecturas de solución, de manera que se adecue a la plataforma tecnológica actual de la institución para la administración de filas, 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 | | |
| 6.2 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 | | |
| 6.2.1 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). | | |
| 6.2.2 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 | | |

| | | |
|---|--|--|
| 6.2.3 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 | | |
| 6.3 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 | | |
| 6.4 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 | | |
| 6.4.1 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 | | |
| 6.4.2 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 | | |
| 6.4.3 Configuración de oficina: Debe permitir configurar los datos particulares de cada oficina en donde se instalará el sistema | | |
| 6.4.4 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 | | |
| 6.5 En resumen las funciones mínimas que deben soportar estos módulos, son: | | |
| 6.5.1 Monitorear la cola por tipo de tiquetes. Cantidad de tiquetes atendidos, en espera, abandonados, en atención | | |
| 6.5.2 Monitorear la cantidad de ventanillas en operación | | |
| 6.5.3 Asignar/ cambiar de perfil de atención a una ventanilla | | |
| 6.5.4 Monitorear operadores de ventanilla | | |
| 6.5.5 Consultar /priorizar /reactivar un tiquete | | |
| 6.5.6 Consultar tiquete en espera / abandonados /atendidos | | |
| 7. Políticas de Seguridad de Usuario: El sistema ofertado, deberá cumplir los siguientes requerimientos de seguridad | | |
| 7.1 Del código de usuario: | | |
| 7.1.1 Deberá estar compuesto de 1 a 10 caracteres como máximo | | |
| 7.1.2 Puede ser alfanumérico | | |
| 7.1.3 No se deberán permitir caracteres especiales | | |
| 7.1.4 Los códigos de usuario son únicos y no podrán ser usados por otro usuario | | |



| | | |
|--|--|--|
| 7.1.5 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 | | |
| 7.1.6 El sistema deberá validar para cada usuario, los niveles de autorización respectivos | | |
| 7.1.7 El sistema deberá restringir el acceso a las pantallas según el código de cada usuario | | |
| 7.2 Del password de acceso: | | |
| 7.2.1 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 | | |
| 7.2.2 Deberá contener como mínimo 8 caracteres | | |
| 7.2.3 La clave deberá ser cualquier carácter alfanumérico y numérico | | |
| 7.2.4 La clave deberá contener al menos tres distintos caracteres | | |
| 7.2.5 La vigencia mínima deberá ser de un día natural y la máxima es de 30 días naturales | | |
| 7.2.6 La clave deberá ser diferente al código de usuario | | |
| 7.2.7 La clave no puede tener caracteres especiales, ni espacios en blanco | | |
| 7.2.8 La clave deberá bloquearse o inactivarse después de tres (3) intentos fallidos de acceso | | |
| 7.2.9 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 | | |
| 7.2.10 El cambio de “password” deberá quedar registrado en la bitácora del sistema | | |
| 7.2.11 Al asignarse por primera vez el “password”, el sistema deberá requerir automáticamente su cambio por parte del usuario | | |
| 7.2.12 Los “passwords” de norma proporcionados por los fabricantes, deberán cambiarse de inmediato al recibir el producto | | |
| 7.2.13 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 | | |
| 7.2.14 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 | | |
| 7.2.15 El password no deberá ser igual a alguno de los últimos diez | | |
| 7.2.16 El password deberá almacenarse en forma encriptada | | |
| 7.3 Consideraciones importantes | | |
| 7.3.1 El sistema deberá mantener un historial de “passwords”, debidamente encriptado y que contenga en forma paramétrica al menos los últimos 10 (diez) | | |

| | | |
|---|--|--|
| “passwords” | | |
| 7.3.2 El sistema de control de accesos deberá limitar el uso de "passwords" previamente utilizados de acuerdo con el punto anterior | | |
| 7.3.3 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 | | |
| 7.3.4 Los “passwords” deberán estar encriptados cuando sean almacenados en cualquier medio, tales como archivos batch, scripts de login, macros de software, teclas de función, y otros. La retención de los “passwords” deberá ser encriptada. Nunca deberán ser almacenados en forma legible | | |
| 7.3.5 El sistema de control de accesos deberá permitir al usuario el cambio de su “password” en forma expedita | | |
| 7.3.6 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 | | |
| 7.3.7 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 | | |
| 7.3.8 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 | | |
| 7.3.9 El sistema deberá de controlar los perfiles de los funcionarios respectivos que operen el mismo | | |
| 8. FUNCIONALIDADES DEL SISTEMA | | |
| 8.1 Procedimiento de llamado al cliente , El proceso de llamado al cliente debe ser el siguiente: | | |
| 8.1.1 El usuario del servicio llega y ve la botonera de servicio | | |
| 8.1.2 Se acerca a la botonera y selecciona el botón correspondiente al servicio deseado | | |
| 8.1.3 El sistema registra la hora y tipo de servicio. En este momento comienza el tiempo de espera | | |
| 8.1.4 El sistema recibe el número de botón y verifica a que categoría corresponde | | |
| 8.1.5 Se registra la categoría del servicio que se viene a prestar | | |
| 8.1.6 Verifica cuál es el número de ticket correspondiente a dicha categoría | | |
| 8.1.7 El número de ticket queda registrado | | |
| 8.1.8 El sistema envía la información a la botonera de servicio | | |
| 8.1.9 La impresora emite el ticket | | |
| 8.1.10 El usuario del servicio toma el ticket y espera a ser llamado | | |
| 8.1.11 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 | | |
| 8.1.12 Este horario representará el fin de la espera y el comienzo de la transacción. (Tiempo de Atención) | | |

| | | |
|--|--|--|
| 8.1.13 El número de tiquete es llamado por el sistema. También se indica el número de puesto donde debe dirigirse | | |
| 8.1.14 El usuario del servicio llega al puesto de atención y realiza sus transacciones | | |
| 8.1.15 El funcionario en la ventanilla concluye la atención y llama al próximo cliente | | |
| 8.1.16 El sistema registra el horario, que es el fin del tiempo de transacción | | |
| 8.1.17 Toda la información almacenada es transferida a la base de datos | | |
| 9. Sistema Base: | | |
| 9.1 <i>El Sistema base debe realizar al menos lo siguiente:</i> | | |
| 9.1.1 Al iniciarse el sistema base este debe abrir automáticamente la ventana principal | | |
| 9.1.2. Todas las funciones se deben encontrar disponibles desde los distintos menús o bien desde la barra de herramientas | | |
| 9.1.3. Para seleccionar un menú o un botón, este debe realizarse con el solo uso del ratón | | |
| 9.1.4. Los menús y botones deben utilizarse para operar el Sistema | | |
| 9.1.5. El área de trabajo se usa para mostrar la información deseada | | |
| 9.1.6. La barra de estatus se usa para seleccionar y controlar Mostradores directamente de la Ventana Principal | | |
| 9.1.7. Los artículos disponibles en los menús y los iconos disponibles en la barra de herramientas dependen de la configuración seleccionada | | |
| 9.2. <i>Características mínimas del sistema</i> | | |
| 9.2.1. Posibilidad de trabajar como aplicación stand-alone o bien a través de redes LAN y WAN | | |
| 9.2.2. Proporcionar información en línea y estadísticas históricas | | |
| 9.2.3. Manejar flujos de personas | | |
| 9.2.4. Permitir priorizar por servicios | | |
| 9.2.5. El lenguaje debe ser altamente personalizable | | |
| 9.2.6. Ser escalable y las funciones opcionales pueden agregarse en cualquier momento | | |
| 9.2.7. Poseer su propio servicio de servidor web | | |
| 9.3. <i>Funcionalidades del software</i> | | |
| 9.3.1. Crear un ambiente más confortable para los usuarios del servicio y funcionarios de la Institución | | |
| 9.3.2. Organizar el orden de atención de los clientes | | |
| 9.3.3. Brindar privacidad al usuario del servicio | | |

| | | |
|--|--|--|
| 9.3.4. Identificar a los usuarios cuando llega (n) a la (s) oficina (s) | | |
| 9.3.5. Ampliar la funcionalidad del sistema mediante las opciones | | |
| 9.3.6. Manejar hasta 100 posiciones de trabajo y 255 categorías | | |
| 9.3.7. Visualizar datos vía web | | |
| 9.3.8. Transferir clientes entre sistemas y posiciones de trabajo | | |
| 10. Layout personalizado | | |
| 10.1. 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 | | |
| 10.1.1. Características mínimas del módulo | | |
| 10.1.1.1. Extender las capacidades de personalización del software | | |
| 10.1.2. Funcionalidad | | |
| 10.1.2.1. Diseñar y personalizar reportes y pantallas para adecuarlas a todo tipo de necesidades especiales según la oficina | | |
| 11. Módulo de distribución de datos por oficina | | |
| 11.1. Tener la posibilidad de integrar toda la información estadística recolectada en cada una de las diferentes oficinas | | |
| 11.1.1. Características mínimas del módulo | | |
| 11.1.1.1. Conexión simple a oficinas remotas (via web por una dirección IP) | | |
| 11.1.1.2. Funcionalidad | | |
| 11.1.1.2.1. Recolectar y consolidar información estadística de diferentes oficinas y/o ventanillas | | |
| 12. Base de datos estadística o estadísticas | | |
| 12.1. 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 | | |
| 13. API de integración | | |
| 13.1. 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 | | |
| 13.1.1. Características mínimas del módulo | | |
| 13.1.1.1. Cubrir una amplia gama de comandos | | |
| 13.1.1.2. Integrar el software a otros sistemas | | |
| 13.1.1.3. Instalación y mantenimiento sencillos | | |

| | | |
|---|--|--|
| 13.1.1.4. Este API debe ser programable prácticamente desde cualquier lenguaje de Windows o similares | | |
| 13.1.2. Funcionalidad | | |
| 13.1.2.1. Enviar información del software a casi cualquier otro sistema | | |
| 13.1.2.2. Personalizar el software | | |
| 13.1.2.3. Controlar el software base desde consolas personalizadas | | |
| 13.1.2.4. Comunicar el software base con otros sistemas en tiempo real | | |
| 13.1.2.5. Controlar componentes específicos del software base | | |
| 13.1.2.6. Generar interfaces de usuario personalizadas | | |
| 14. 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 | | |
| 14.1. 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 | | |
| 14.2. 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 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. | | |
| 15. Módulo de administración y/o supervisión de las colas | | |
| 15.1. Mostrar el estado actual del sistema. Esta información debe ser utilizada para prevenir situaciones críticas, como por ejemplo tiempos de espera muy altos. | | |
| 15.2. Deben existir dos tipos de pantallas de supervisión: | | |
| 15.2.1. Pantallas de usuario. Estas solamente pueden ser abiertas desde un usuario del sistema | | |
| 15.2.2. 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. | | |
| 16. 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 | | |
| 16.1. Características mínimas: | | |
| 16.1.1. 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 debe permitir poder planificar el | | |

| | | |
|---|--|--|
| personal necesario en el futuro y eventuales horarios | | |
| 16.1.2. El sistema debe proveer las herramientas para ayudar en el diseño del manejo del horario de personal más eficiente | | |
| 16.2. Opciones mínimas del módulo de estadísticas: El sistema al ser compatible con la plataforma actual del T.S.E. (QWin) debe al menos brindar lo siguiente mediante el acceso y uso de la base de datos | | |
| 16.2.1. Elegir Estadísticas: Una lista sobre todos los reportes estadísticos disponibles. | | |
| 16.2.2. Auto Estadísticas Seleccionadas: Una lista sobre todos los reportes de auto estadísticas disponibles (el oferente deberá indicar cuales son esas auto estadísticas). | | |
| 16.2.3. Seleccionar Auto Herramientas: Para seleccionar reportes para impresión automática | | |
| 16.2.4. Estadísticas a una hora específica: Impresión de estadísticas a una hora determinada así como reportes históricos. | | |
| 16.2.5. Gráficos por Periodo: Presentación gráfica de las estadísticas obtenidas durante un día de Tiempo divididos en períodos de tiempo de una longitud seleccionada. | | |
| 16.2.6. Gráficos por Día: Presentación gráfica de las estadísticas obtenidas entre dos fechas seleccionadas, divididas en días. | | |
| 16.2.7. Gráficos por Intervalo: Presentación gráfica del tiempo de espera o transacción dividido de Tiempo entre intervalos de tiempo | | |
| 16.2.8. Gráficos de Tiempo: Presentación gráfica de los mostradores abiertos de Operación. | | |
| 16.2.9. Directorio de Estadísticas: Selecciona el directorio del archivo estadístico | | |
| 16.2.10. Transferencia de Estadísticas: Transferir estadísticas entre diferentes áreas | | |
| 17. 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 | | |
| 18. Registro de usuarios: Debe mantener un registro de funcionarios en la base de datos del sistema | | |
| 18.1. Características mínimas: Debe almacenar la información sobre los usuarios en una base de datos, y debe contener: | | |
| 18.1.1 La información que se usa en Reportes Estadísticos y en Pantallas Administrativas | | |
| 18.1.2. 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 | | |
| 19. Planificador de citas: El sistema deberá poseer una aplicación para la planificación de citas en la atención de los usuarios que se conecta con la plataforma actual del T.S.E. (QWin). Se da una cita al público usuario de los servicios institucionales para un día y una hora específica | | |
| 19.1. El Planificador de Citas debe cumplir las siguientes funciones: | | |
| 19.1.1. Servir para introducir citas | | |
| 19.1.2. Ver citas | | |
| 19.1.3. Informar que el usuario del servicio ha llegado | | |



| | | |
|---|--|--|
| 19.1.4. Llamar al usuario del servicio pertinente: | | |
| 19.2. Características mínimas: La información debe ser mostrada claramente en un calendario. Todas las acciones deben ser ejecutadas desde el Planificador de Citas | | |
| 20. 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 | | |
| 20.1. 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: | | |
| 20.1.1. Manejar prioridades para tener un control eficiente de las filas | | |
| 20.2.1. Indicar al sistema el orden del público a llamar en un determinado puesto | | |
| 20.2.3. Debe permitir atender al público de la forma más efectiva posible | | |
| 20.2.4. Cambiar las prioridades asignadas a algunos puestos de atención, para acelerar aquellos servicios en estado crítico | | |
| 20.2. Características mínimas: | | |
| 20.2.1. 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 | | |
| 20.2.2. Los tiquetes del mismo tipo siempre son llamados en orden numérico | | |
| 20.2.3. Las prioridades siempre tienen que ser configuradas antes que el público pueda ser llamado | | |
| En caso de que el oferente incluya dentro del precio, algún valor agregado, debe detallarlo en estos apartados | | |
| | | |

Firma del representante legal: _____

**LICITACIÓN ABREVIADA 2010LA-000355-85001
FORMULARIO No. 4 DE 4: OFERTA ECONÓMICA**

| Posición | Cantidad | Unidad | Descripción | Precio Unitario ofrecido | Precio Total Ofrecido |
|----------|----------|----------|--|--------------------------|-----------------------|
| Único | 1 | unidades | Sistema automatizado de gestión de filas para el Departamento Civil –Etapa II- mediante la adquisición de hardware y software (se requiere un desglose del equipo y sus costos unitarios). | | |
| | | | Precio total | | |
| | | | Descuento: | | |
| | | | Precio menos descuento: | | |
| | | | Impuesto ventas: | No aplica | No aplica |
| | | | Otros impuestos: | No aplica | No aplica |
| | | | Precio Total Oferta: | | |
| | | | Precio Total Oferta en letras: | | |

| Desglose porcentual del factor precio en mano de obra, insumos, gastos administrativos y utilidad (P= MO+I+GA+U): (indicar si aplicará) | Porcentaje |
|---|------------|
| Mano de obra: | |
| Insumos: | |
| Gastos administrativos: | |
| Utilidad: | |

Firma del representante legal:

ANEXO

LICITACIÓN ABREVIADA 2010LA-000355-85001

Cuadro de Requerimientos (Software y Hardware)

Área de Servicio: Tarjeta de Identidad de Menores

| # | Dispositivos |
|----|---|
| 02 | Pantallas Principales de Control de Atención con sistema de llamado "ding dong" |
| 01 | Botonera de máximo 03 Botones para Expedición de Tiquetes (Impresor y Carátula) |
| 02 | Cajas de rollos de tiquetes. (36.000 unid) |
| 05 | Licencias Sistema de Operación para Ventanilla |
| 01 | Licencia Sistema para Supervisión (Supervisión en esta área y la de Certificaciones Hechos Civiles) |

Área de Servicio: Servicio de Certificaciones de Hechos Civiles

| # | Dispositivos |
|----|---|
| 03 | Pantallas Principales de Control de Atención con sistema de llamado "ding dong" |
| 01 | Botonera de al menos 06 Botones para Expedición de Tiquetes (Impresor y Carátula) |
| 02 | Cajas de rollos de tiquetes. (36.000 unid) |
| 10 | Licencias Sistema de Operación para Ventanilla |
| 01 | Licencia Sistema para Supervisión |

Área de Servicio: Sección de Opciones y Naturalizaciones

| # | Dispositivos |
|----|---|
| 01 | Pantallas Principales de Control de Atención con sistema de llamado "ding dong" |
| 01 | Botonera de máximo 03 Botones para Expedición de Tiquetes (Impresor y Carátula) |
| 05 | Licencias Sistema de Operación para Ventanilla |
| 02 | Licencia Sistema para Supervisión |

Área de Servicio: Sección de Actos Jurídicos

| # | Dispositivos |
|----|---|
| 01 | Pantallas Principales de Control de Atención con sistema de llamado "ding dong" |
| 01 | Botonera de máximo 03 Botones para Expedición de Tiquetes (Impresor y Carátula) |
| 03 | Licencias Sistema de Operación para Ventanilla |
| 01 | Licencia Sistema para Supervisión |