



## **Términos de Referencia para la contratación de una empresa para la adquisición de un Sistema de Gestión de Filas, orientado a mejorar el flujo de atención en el proceso de solicitud de refugio, para optimizar la estructura de atención, enfocándose en la eficacia, eficiencia y efectividad en el servicio a las personas solicitantes.**

### **Proyecto: Modernización de la Plataforma de Servicios Unidad de Refugio**

#### **1. Introducción y antecedentes**

---

En los últimos años se han presentado un crecimiento acelerado en las solicitudes de refugio, llegando a tener un incremento de más del 6.000%, siendo que este último año ha alcanzado récords nunca antes vistos en las últimas décadas. Inclusive, en el 2021, se volvió el cuarto país a nivel mundial con mayor cantidad de solicitudes de refugio.

Si bien el fenómeno del aumento de las solicitudes ya se había venido dando desde el 2013, por la diáspora venezolana, fue en el 2018, con los conflictos del vecino país de Nicaragua, que se dio una explosión sin precedentes en las solicitudes de refugio. Siendo que la Administración no se encontraba en la capacidad de atender adecuadamente este aumento.

Actualmente las personas solicitantes de refugio nicaragüenses y venezolanas (por presentar el mayor porcentaje de la población solicitante de refugio) deben solicitar cita para formalizar su petición. En el mejor panorama esta cita se da para dos meses después, pero también puede llegar a plazos de hasta seis meses o más, dependiendo de la demanda y la capacidad de atención de la Unidad.

También este incremento (siendo que este año se espera cerrar con más de 85 mil solicitudes nuevas) ha provocado un aumento en los plazos de resolución (en este momento se está resolviendo las solicitudes del 2017) y con mayor gravedad los plazos para la asignación de citas para entrevista, ya que, algunas personas tienen programada su entrevista de elegibilidad para dentro de algunos años.

Respecto a las preocupaciones en el 2021 se hizo un piloto de una categoría migratoria alternativa llamada protección complementaria, con la que se pudo regularizar y documentar a casi 4.000 personas. Actualmente se está trabajando en un proyecto de mayores dimensiones, en la misma línea de crear una nueva categoría migratoria que dé respuesta a las personas que estén regulando su situación migratoria.

El presente proyecto que se presenta busca justamente coadyuvar a dar una respuesta integral en cuanto a las preocupaciones de la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería. Al respecto ya el Estado costarricense se encuentra realizando varios esfuerzos con la colaboración de organismos como el ACNUR y la PADF, para poder dar atención preferencial y adecuada a las personas que se presentan en la UNIDAD DE REFUGIO.

Ahora bien, estos esfuerzos importantes y de gran envergadura, no pueden llegar a alcanzar su máximo potencial si no se realiza en forma paralela una reestructuración y modernización del proceso de recepción y entrevistas de las personas solicitantes de refugio. Ya que se presentan grandes limitantes en la parte operativa entre las cuales la falta de idoneidad de la distribución física del edificio de la UNIDAD DE



REFUGIO, el cual fue diseñado como una bodega que se ha ido adecuando paulatinamente a las necesidades de la población solicitante de refugio y al proceso de asilo.

Por consecuente nos llevó a la contratación de un Ingeniero Industrial, dando así 4 productos necesarios para la implementación de la modernización de la plataforma de servicios de la Unidad de Refugio:

**Producto 1:** Informe de la valoración de los flujos y propuesta de mejoras del flujo de aprovechamiento del espacio en una adecuada atención y derivación por la persona con el propósito de diagnosticar su eficacia, eficiencia y efectividad. **Producto 2:** informe de la consultoría., presentar la implementación de propuesta adecuada que mejora la atención de las personas solicitantes de refugio, a través de la lógica operativa, orientada a fortalecer su identificación y derivación bajo la priorización de perfiles.

**Producto 3:** Contratación de empresa para la implementación estructural conforme el informe ya emitido de diagnóstico de flujos, con el propósito de generar un resultado tangible y de impacto que se refleje como beneficio para la población solicitante de refugio. **Producto 4:** Medición del impacto obtenido por la modificación del cambio de flujo y de infraestructura del proceso de evaluación aplicado a las intervenciones con el propósito de medir los cambios generados en el proceso de flujos y la atención de las personas solicitantes de refugio.

De lo anterior y de acuerdo con los productos indicados lleva a la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjera, a la implementación de la empresa encargada para generar el impacto tangible de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio.

Que tomando en consideración la puesta en marcha de la modificación física de la unidad de refugio y considerando que no todas las empresas logran recabar en una sola la necesidad de la Unidad, se procede con la contratación de una empresa para la adquisición de *equipo y software para gestiones de filas y citas Web*.

## 2. Justificación

---

La Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería requiere apoyo de una **EMPRESA** para la puesta de la modernización de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio y la coordinación con los distintos agentes implicados: Fundación de la Universidad de Costa Rica (FundaciónUCR), la Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA) y otros socios (administración local, sector privado, etc.) según los informes Técnicos (principalmente del producto 3 información con requerimiento para contratación de empresa para implementación estructural de la Plataforma de Servicios Unidad de Refugio ) realizados por el Profesional Ingeniero Industrial.

Al diseñar una retribución de flujos y áreas de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio, con aprovechamiento máximo del espacio y efectividad del flujo, tomando en cuenta las características propias de la población de interés, así como aspectos mínimos de accesibilidad e inclusión.

De conformidad con la Ley General de Migración y Extranjería, Ley N° 8764, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 170, del 1° de setiembre del 2009 se establece la creación de la Unidad de Refugio, Visas Restringidas y Consulares la cual está adscrita a la Dirección General de Migración y Extranjería, conformada por el Subproceso de Visas y el Subproceso de Refugiados, los cuales por la especificidad y



confidencialidad en la materia, serán subprocesos independientes, que brindarán apoyo técnico y administrativo a la Comisión de Visas Restringidas y Refugio.

La creación del Subproceso de Refugiados tiene como función primordial la recepción, procesamiento y entrevistas de las solicitudes de la condición de persona refugiada en atención a la legislación internacional ratificada por el Estado costarricense.

Este proceso considera la adquisición de un Sistema de Administración de Filas con todos sus componentes de hardware y software, con el fin de modernizar la plataforma procurando la obtención de estadísticas e información efectiva propiamente de la plataforma de servicios.

En cuanto a la localidad donde se desarrolla el proyecto, para 2024 sería la Unidad de Refugio transversal 70 San José, La Uruca Sede Central

### **3. Objetivo de la contratación:**

---

El objeto del presente proceso es la adquisición de un Sistema de Administración de Filas con todos sus componentes de hardware y software, con el fin de modernizar la plataforma tecnológica para la atención a los usuarios y poder brindar una atención integral, ágil y amigable al usuario, optimizando los trámites administrativos, disminuyendo los tiempos de espera y de estancia de los usuarios, procurando la obtención de estadísticas e información efectiva propiamente de la plataforma de servicios.

Siguiendo con la modernización y reestructuración de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio, aplicación física de la puesta en marcha de las remodelaciones tangibles de la Unidad, para que logre alcanzar el máximo potencial de los recursos de la Administración, con la operativización (convenios acuerdos y demás para la puesta en marcha de la modernización) y monitoreo de las acciones (coordinación de las actividades y redacciones de informe de los avances).

### **4. Actividades específicas de la consultoría:**

---

La empresa seleccionada apoyará la Unidad de Refugio (entidad implementadora del proyecto y responsable de la gestión operativa de las actividades) en las siguientes tareas:

1. Proveer apoyo técnico al administrador del proyecto (Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería, FundaciónUCR y Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA)) para la implementación de la modernización de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio, específicamente en cuanto al proceso de adquisición de un Sistema de Administración de Filas con todos sus componentes de hardware y software.
2. Participar de forma virtual y/o presencial en caso de ser requerido en las reuniones del Comité Directivo (Unidad de Refugio, así como aquellas que consideren oportunas y pertinentes,



FundaciónUCR y Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA)), así como en sesiones de trabajo extraordinarias en función de las necesidades.

3. Garantizar un proceso de instalación adecuado para las necesidades del proyecto de sistema de fichas, lo cual para tener un resultado satisfactorio implica instalar, coordinar y llevar el seguimiento de todas las actividades por desarrollar, modificaciones tecnológicas y nuevos flujos de atención con un sistema electrónico con componentes de hardware y software.
4. Establecer un manual de funcionamiento adecuado para el sistema de fichas, ya que, a través del manual supra mencionado, se procurará lograr un desarrollo óptimo del proyecto. Dicho manual de funcionamiento deberá contener un informe del sistema electrónico gestor de filas y del desarrollo de la puesta de la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio mediante material informativo del producto desarrollado.
5. Presentar informe de medición de tiempos de la modernización con el sistema electrónico gestor de filas así como accesibilidad al mismo.
6. Garantizar una coordinación óptima de labores entre la empresa instaladora y la Unidad de Refugio durante el proceso de instalación del sistema de fichas, de forma tal que no se interrumpa el funcionamiento normal de la Unidad de Refugio durante el proceso de instalación. Para obtener la coordinación adecuada, es necesario proponer una estrategia de atención aun y cuanto se esté realizando la instalación del sistema electrónico gestor de fichas.
7. Elaborar informe o informes en caso de ser necesario (o en cualquier momento que se solicite, a petición del Comité Técnico) de seguimiento según el modelo de la Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA), en coordinación con la FundaciónUCR y la Unidad de Refugio.
8. Mantener el sistema electrónico gestor de fichas debidamente actualizado, para garantizar que cuente con la capacidad necesaria para poder clasificar los casos diarios que se presentan a la Unidad de Refugio de forma satisfactoria, para con ello, asegurarles a todos los usuarios de la Unidad de Refugio que serán atendido de acuerdo a su situación y circunstancia diferenciados de acuerdo a los perfiles desarrollados. Para lograr mantener el sistema electrónico gestor de fichas actualizado, será necesario recopilar, sistematizar y compilar información mediante la realización de reuniones, encuestas y análisis de información estadística previa en caso de ser necesaria.
9. Redacción del de informe por parte de la empresa encargada de la puesta en marcha.
10. Realización de sesiones entre la Unidad de Refugio, FundaciónUCR y la empresa contratada, para discutir los avances del informe (en caso de ser necesario), ir haciendo comentarios en el proceso y determinar la mejor forma de implementación.
11. Elaboración de la versión final del informe y socialización entre las partes interesadas y las personas operadoras del proceso.



12. El desarrollo de las obras o servicios se realizarán en horario habitual de la Unidad de Refugio, de lunes a viernes en jornada diurna de 7:00 a.m. a 3:00 p.m., bajo la fiscalización de un funcionario de la Unidad en caso de ser requerido.
13. Todo tipo de imprevistos deben ser tomados en cuenta, entre los costos de la obra, bien o servicio que estime el oferente y deben ir incorporados dentro de los precios unitarios de la oferta.
14. El contratista debe acatar las disposiciones de la Ley Orgánica del Ambiente y la Ley General de Salud.
15. Cualquier demora que tenga el contratista deberá ser notificada a la Unidad de Refugio, en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas después de haber ocurrido el hecho, estas demoras (sean por causas ajenas o atribuibles a él), en ninguna circunstancia facultarán al contratista para incrementar los costos.
16. El contratista no podrá hacer abandono del contrato, de hacerlo se entenderá como un incumplimiento grave y será su responsabilidad cualquier daño a la Institución o problemática a Unidad de Refugio.
17. El personal del contratista deberá firmar el ingreso y la salida a las instalaciones de la Unidad de Refugio, misma que se encontrará en el puesto de seguridad o donde el área fiscalizadora del contrato le informe a la persona coordinadora de la contratación.
18. La Unidad de Refugio se reserva el derecho de hacer cualquier variación en las especificaciones que estime necesarias siempre que éstos no signifiquen aumento o reducción en el precio cotizado o en el alcance del trabajo estipulado.

## 5. Productos esperados:

---

Se deberá entregar el siguiente producto:

### 1. Kiosco y sus componentes

- 1.1 Pantalla táctil de mínimo 15.6 pulgadas, LCD – AUO, capacitivo, multi-touch, alta resolución y durabilidad.
- 1.2 Resolución de al menos 1280 x 1024.
- 1.3 Tarjeta de red (conexión inalámbrica)
- 1.4 Cable de corriente eléctrica de 110V
- 1.5 Flexibilidad en el diseño del ticket
- 1.6 Tipo Torre de al menos 1.5 metros de alto.
- 1.7 Posibilidad de navegación por menús y múltiples opciones
- 1.8 100% integrado a la solución de gestión de filas
- 1.9 Sistema Operativo Windows 10
- 1.10 Procesador: Mínimo Intel i3 4160(3.60 GHz)



- 1.11 Impresora térmica Directa de 80mm
- 1.12 Velocidad de impresión: 250mm/seg
- 1.13 Lector láser de cédulas de identidad (Capacidad de lectura del código PDF417)
- 1.14 Lector de tarjetas de banda magnética de las tarjetas de crédito/débito.
- 1.15 Incluir el software de filas para el funcionamiento del equipo.
- 1.16 Debe incluir una PC Interna con las siguientes características técnicas mínimas recomendadas: Procesador Intel Core i3, 8GB de RAM ,Video y audio integrados , Disco Duro de 240GB SSD , Tarjeta de red 10/100/1000 , Al menos 4 puertos , 2 USB ,1 HDMI, 1 audio, 1 RJ45, Parlantes 2x5W (dual Chanel) con amplificador , Debe incluir una licencia de Windows 10 Profesional. Se debe mostrar que es software original, Impresor térmico, Método de impresión: Impresión de línea directa térmica, Soporte de papel giratorio ajustable, Carga automática del papel detrás del kiosco, Cortador automático, Tipo de papel: papel continuo de 88mm, Método de corte del papel: Corte completo, Driver: Win 10.

## 2 Software de gestor de filas

- 2.1. Se solicita contar con una solución para gestionar las filas, que se adapte al kiosco solicitado previamente en el punto 1 de la sección de “Productos esperados” del presente documento.
- 2.2. Se debe de contemplar el servidor para la instalación de las aplicaciones relacionadas al software y base de datos. Es necesario que la Unidad de Refugio puede realizar tareas administrativas dentro del servidor, sin que esta solicitud pase por el proveedor o requiera aprobación del proveedor.
- 2.3. La solución debe mostrar en las pantallas, los llamados de forma independiente para cada unidad de atención, así mismo debe permitir partición de la pantalla permitiendo el poder visualizar videos en línea. También debe permitir mostrar videos digitales con información para el usuario, como nuevos servicios, cambios, mejoras y noticias. SIN REQUERIR SOFTWARE INDEPENDIENTE A LA SOLUCIÓN DE FILAS, LA ADMINISTRACIÓN DE PAUTAS PUBLICITARIAS DEBE ESTAR DENTRO DE LA MISMA ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA DE FILAS.
- 2.4. Debe permitir configurar para puesto de atención, la cantidad deseada de servicios, los tipos de tramites e inclusive asignar niveles de prioridades, con el fin de brindar preferencia de algunos servicios en algunos puestos.
- 2.5. La solución debe permitirles a los administradores del sistema, asignar de forma manual las filas que se atenderán en cada posición, dependiendo la afluencia de personas en cada una.
- 2.6. La herramienta debe permitir, definir una nomenclatura de códigos alfanuméricos a ser asignados a cada área.
- 2.7. La solución debe brindar la posibilidad de crear códigos de cierre o función de sistema que permita justificar las salidas del personal de servicio o cierre temporal de puestos.



- 2.8. La solución debe contar con una bitácora y log para registrar los eventos y movimientos del sistema.
- 2.9. La solución debe permitir la clasificación de diferentes trámites para la atención de aquellas personas que solicitan varias gestiones con un mismo ticket.
- 2.10. La solución debe tener la posibilidad de devolver una ficha al área de atención respectiva en la que fue atendida anteriormente, en caso de que hubiera otro trámite posterior.
- 2.11. La solución debe permitirle al administrador del sistema del área, poder visualizar en su pantalla la cantidad de personas en espera por sección.
- 2.12. La solución debe permitir la incorporación al ticket de información relevante para el usuario, como los son la cantidad de personas pendientes, tiempo aproximado de espera, o bien información importante de la Unidad de Refugio. Esta información debe poder ser modificada por el administrador sistema.
- 2.13. La solución debe permitirle al personal de atención al público ver la trazabilidad de la gestión del usuario (ficha), para efectos de conocer que trámites realizó el usuario anteriormente.
- 2.14. La solución debe ofrecer la posibilidad de administrar y supervisar la herramienta de forma centralizada.
- 2.15. La solución debe permitir generar reportes de tiempo de espera, trazabilidad, de cumplimiento, de carga de rendimiento estadísticos, tiempos de atención, entre otros. Estos reportes deberán poder ser filtrados, entre algunas opciones, por fecha, tipo de trámite, área, por usuario, por prioridades, por cumplimiento, entre otros. Los reportes podrán ser generados por el administrador del sistema de cada área y visualizados en pantalla, ser impresos o bien exportados a Excel como mínimo.
- 2.16. La solución debe permitir la aplicación de cambios en la forma de atender a los usuarios, en el momento requerido, que puedan ser efectuados por el administrador del sistema.
- 2.17. La solución deberá permitir la definición de perfiles de acceso a la información, para que el administrador del sistema observe solo la información de su área o servicio, e incluso que permita a un administrador general, la interacción con todas las áreas de trabajo. Deberá ofrecer al menos los siguientes roles: funciones de atención, supervisión, administración, monitoreo en Línea y revisión de Reportes.
- 2.18. La solución debe interconectarse con los televisores, equipos de audios los cuales servirán para emitir la señalización de la ventanilla de atención.
- 2.19. Debe de incluir una interfaz para mostrar los tickets generados en los televisores instalados, así como hacer el llamado de voz del ticket en cola.



- 2.20. Debe manejar prioridades de atención para determinados usuarios con capacidades disminuidas, tales como adultos mayores y personas especialmente vulnerables u otras que considere el administrador del sistema
- 2.21. El kiosco debe mostrar un diseño personalizado de las opciones disponibles de atención, al presionar la opción requerida se genera un ticket (con pantalla táctil). Este menú debe configurarse automáticamente según los tipos de tickets que se definieron en el módulo administrador. Asimismo, la posibilidad de manejo de submenús y activación de opciones de acuerdo con horarios.
- 2.22. La herramienta debe permitir que una posición pueda ser acomodada para un trámite en específico, pero en caso de no haber fila en este trámite, automáticamente se le asignen tramites de otra fila de la misma unidad. (el administrador del sistema es el encargado de definir estas prioridades).
- 2.23. La herramienta deberá incluir un Dashboard o tablero de mando, que permita al administrador del sistema, un monitoreo en tiempo real de la operación, estado de posiciones, cumplimiento de tiempos, afluencia, entre otros. Estos tableros e indicadores que presentar deben poder ser personalizados por el administrador del sistema. Debe indicar o mostrar si se están sobrepasando los tiempos críticos y cantidades máximas permitidas en el proceso de atención.
- 2.24. La interfaz – diseño (botones, colores, entre otros) del software deberá cumplir con lo establecido a nivel Institucional.
- 2.25. El software deberá permitir autogestionarse una ficha/tiquete por medio del kiosco de autoservicio, según características y opciones que se contemplan en el apartado/ITEM “KIOSCO DISPENSADOR DE TIQUETES”
- 2.26. Adicionalmente, el software deberá permitir, de manera complementaria, autogestionarse una ficha/tiquete por medio de código QR. A través de dispositivos móviles mediante la funcionalidad de escaneo. Lo que permitirá agilizar el proceso de gestionar la ficha, maximizar los tiempos y las bondades tecnológicas que ofrecen este tipo de soluciones, así como evitar por el tema de pandemia la manipulación y contacto directo con la opción de teclado pantalla propio del kiosco.

### **3. Requerimientos técnicos de la herramienta**

- 3.1. Debe ser una aplicación basada en ambiente web.
- 3.2. La solución debe utilizar una base de datos SQL de Microsoft, y el entorno Web IIS
- 3.3. La solución debe permitir una visualización de fichas a través de las pantallas del sistema de gestión de filas.
- 3.4. La solución debe utilizar el llamado por voz y/o timbre.



- 3.5. El llamado por voz debe permitir indicar si se llama a un área o sección específico y no solo a un número de posición. De la misma manera se debe mostrar el llamado en las pantallas del área atención.
- 3.6. El cableado necesario para la conexión de pantallas, así como instalar la solución, debe ser incluido en la oferta, y deberá ser instalado bajo el estándar de la Unidad de Refugio.
- 3.7. El acceso a la solución y todas sus funciones de utilización, características de seguridad, personalización, configuración, etc., tanto para los usuarios de recepción como para administradores se debe realizar mediante una interfaz web, accesible desde cualquier navegador web.
- 3.8. La herramienta debe de contar con sus propias bases de datos de alta capacidad; donde permita almacenar datos de la configuración del sistema y estadísticas sin límite de almacenaje, ni tiempo de borrado.
- 3.9. La solución debe adaptarse a los equipos solicitados en el presente cartel, y quedar debidamente instalados y funcionales en su totalidad.
- 3.10. Un módulo de Administración que permita la configuración, parametrización y definición del flujo de atención de los usuarios que visitan la Plataforma de Servicios de la Unidad de Refugio a nivel de servidor de aplicación. Debe permitir al menos lo siguiente: o Permitir la configuración de todos los componentes de la Solución.
- 3.11. Permitir configurar la información que se desea mostrar en los tickets de atención emitidos por el Sistema.
- 3.12. Permitir administrar y controlar la información que será mostrada en los televisores enlazados al sistema.
- 3.13. Permitir un número ilimitado de tiqueteras o Kioscos.
- 3.14. Permitir un número ilimitado de Televisores.
- 3.15. Permitir configurar la secuencia de videos.
- 3.16. Permitir manejar la información en forma centralizada por el área de Plataforma.
- 3.17. Software instalado en cada una de las computadoras de los puestos de atención, en caso de requerirse.
- 3.18. Permitir el llamado de los usuarios y se activará en el Televisor el número secuencial de atención según el llamado.
- 3.19. Contener un sistema de ingreso de usuarios en puestos.
- 3.20. Permitir mediante un clic en la PC la llamada al próximo de la fila.
- 3.21. Permitir llamado consecutivo del usuario (re-llamado).
- 3.22. Permitir derivación de tickets hacia otro puesto de atención.
- 3.23. Controlar el inicio y culminación de la atención.



- 3.24. Consulta por número de tickets
- 3.25. Poder poner el uso de motivo de atención.
- 3.26. Tiempo de atención máximo en puestos de atención.
- 3.27. Tiempo máximo de inactividad de puestos de atención
- 3.28. Un módulo de emisión de tickets de atención con las siguientes funciones: o Software instalado en la Ticketera (Kiosco).
- 3.29. Debe funcionar dentro de la red. Es decir, debe permitir que otros terminales dispensadores de tickets puedan instalarse en otros lugares y este funcionar con la misma base de datos.
- 3.30. La presentación deberá ser exclusiva y personalizada para la Institución.
- 3.31. Deberá emitir los tickets para la atención de las filas.
- 3.32. Un módulo de reportes y gestión de información, teniendo los datos almacenados en todos los procesos y poder consultarlos en tiempo real. Esto permitirá el análisis de los datos y análisis de resultados de atención, reportes de gestión, así como la personalización del software a requerimientos de la Institución, debe realizar lo siguiente:
- 3.33. Debe emitir un mínimo de reportes. Los reportes mínimos que debe contener son: Reportes de afluencia de usuarios por tipo de trámite y por puesto de atención, Reporte de tiempo de atención (por rangos) y por usuario, Reportes de tiempo de atención por transacciones por contribuyente. Máximo, mínimo y promedio, Reportes de tiempo en espera por usuario. Máximo, mínimo y promedio, Reporte en línea que muestre el tiempo transcurrido por ficha o tiquete, Reporte general de tickets. Atendidos y no atendidos, Un módulo de elección de turnos donde el funcionario podrá ver una lista de todos los clientes que hay en espera y el trámite que viene a realizar y desde esta lista el colaborador pueda seleccionar o escoger a quien atender.

#### **4. Citas Web:**

- 4.1. Un módulo de Citas Web
- 4.2. El Software de Citas Web deberá ser 100% compatible con el sistema de filas.
- 4.3. El sistema deberá permitir hacer el llamado por las pantallas, a los clientes que van a ser atendido con cita.
- 4.5. El funcionario de las áreas involucradas utilizará el mismo sistema de filas para atender a los clientes con cita, no se aceptarán soluciones que deban utilizar distintas plataformas.
- 4.6. El software de citas debe permitir que los contribuyentes generen una cita desde una página web, para una sucursal, fecha y hora específica.
- 4.7. Se debe poder configurar las sucursales, tramites, fechas y horarios disponibles, así como capacidad máxima de atención y la tolerancia de arribo a la cita.



- 4.8. El sistema de citas debe permitir que el cliente anuncie la llegada a la sucursal tanto por el kiosco de auto servicio como por el App para teléfonos.
- 4.9. El cliente debe poder visualizar desde la página web y el aplicativo para celulares, tanto la creación de nuevas citas como el historial de citas.
- 4.10. El Software de citas debe permitir registro y logueo de los contribuyentes a las plataformas.
- 4.11. El software de citas debe permitir modificar la interfaz de la página web en tiempo real, sin necesidad del proveedor ni programadores. Dentro de la administración del sistema debe tener un módulo para cambiar los colores de la cabecera, pie de página, botones, cambio de logotipo, color de letra, etc.
- 4.12. La solución deberá ser 100% responsive para que se adapte a cualquier dispositivo y navegador.
- 4.13. La solución permitirá configurar una notificación de eventos importantes o requisitos para ser mostrados durante la toma de la cita
- 4.14. La solución ofrecerá ayuda al usuario en la toma de su cita, brindando un acceso rápido a Google Maps para facilitar la localización geográfica a la Unidad de Refugio.
- 4.15. La solución de citas web deberá integrar Google reCaptcha, en su versión inteligente sin intervención del usuario, para asegurar que la cita está siendo tomada por un ser humano, y no por parte de bots.
- 4.16. La solución deberá confirmar automáticamente la cita vía mail o SMS al cliente.
- 4.17. La solución deberá permitir el agendamiento automático en el calendario de las personas, ya sea Google Calendar, Outlook, Yahoo! o el calendario por defecto del Smartphone.
- 4.18. El sistema deberá permitir que las personas puedan cancelar o reprogramar sus citas, liberando los cupos correspondientes. (con la posibilidad de que sea la administración la responsable de cancelar, reprogramar los cupos)
- 4.19. A través del sistema de filas el personal de la Unidad de Refugio podrá confirmar la llegada de cada cliente a la cita pautada.
- 4.20. La administración del módulo de reportería de citas deberá estar integrado al mismo módulo de reportes del sistema de filas.
- 4.21. El software deberá permitir, de manera complementaria, autogestionarse una ficha/tiquete por medio de código QR. A través de dispositivos móviles mediante la funcionalidad de escaneo. Lo que permitirá agilizar el proceso de gestionar la ficha, maximizar los tiempos y las bondades tecnológicas que ofrecen este tipo de soluciones, así como evitar por el tema de pandemia la manipulación y contacto directo con la opción de teclado pantalla propio del kiosco

## **5. Encuestas:**

El módulo de Encuestas debe contener obligatoriamente al menos las siguientes características.



- Comparte Configuración con el sistema de filas.
- Permite definir múltiples preguntas con múltiples opciones de respuestas
- Permite incorporar respuestas de texto, gráficas o mixtas.
- Permite agrupar preguntas por página
- Permite generar enlaces para acceder a las respuestas
- Incorporación preguntas de tipo NPS®
- Captura Responsive (se adapta a las características de los distintos dispositivos que puedan utilizar para responder la encuesta)
- Posibilidad de Definir diferentes flujos de encuestas
- Navegación mejorada
- Visualización de Resultados en un Nuevo Panel Analítico
- Información a Nivel de Encuestas Realizadas
- Análisis detallado de cada nivel de encuestas
- Gráficas diseñadas específicamente para cada tipo de pregunta
- Visualización de Resultados en un Panel Analítico
- Información a Nivel de Encuestas Realizadas
- Análisis detallado de cada nivel de encuestas
- Gráficas diseñadas específicamente para cada tipo de pregunta

## 6. Capacitaciones

**6.1** Se deberá coordinar previamente entre las partes (Proveedor) fecha(s) y horario(s) para la capacitación en el uso de todos los componentes que conforman la solución completa. (8 capacitaciones al menos en caso de ser necesario).

**6.2** Para tal efecto, el encargado de la Unidad de Refugio deberá definir la cantidad de funcionarios que recibirán la capacitación

**6.3** Durante el proceso de capacitación el proveedor deberá levantar un listado de los funcionarios capacitados, donde se contemple el nombre completo, cédula, puesto, servicio al que pertenece, teléfono, correo electrónico y firma. Además, deberá contemplar un apartado para el personal de la empresa que realiza la capacitación, donde se incluya los datos de nombre completo, cédula, teléfono, correo electrónico, firma. Esta información deberá entregarse copia al encargado de la Unidad de Refugio para que se incluya en el expediente.

**6.4** El cumplimiento de la capacitación por parte del proveedor es uno de los requisitos establecidos para que el encargado de la Unidad de Refugio pueda proceder con la recepción definitiva.

## 7. Mantenimiento Preventivo y Correctivo (atención de incidencias)

### 7.1 Preventivo



- 7.2 La frecuencia mínima de visitas para el mantenimiento preventivo de la solución completa es de una vez cada cuatro meses, durante el tiempo de la garantía y sin que los mismos representen costo adicional para la Unidad solicitante.
- 7.3 Se elaborará un cronograma de visitas de común acuerdo entre las partes (Cliente - Contratista).
- 7.4 Las visitas adelantadas no se tomarán en cuenta como parte del mantenimiento solicitado.
- 7.5 En el caso que en la última visita de mantenimiento preventivo se detecte un daño, este lo cubrirá la garantía, aunque el plazo de esta haya terminado.
- 7.6 El no cumplimiento de los tiempos que se establezcan en la planificación, por parte del proveedor, será objeto de revisión y decisión de la Administración si se justifica o no, y deberá proceder con las acciones administrativas y legales correspondientes.
- 7.7 Al finalizar el período de garantía de funcionamiento el o los equipo(s) debe(n) quedar funcionando correctamente y en forma completa.
- 7.8 Para cada mantenimiento preventivo el proveedor adjudicado deberá facilitar el informe respectivo, que contemple las acciones aplicadas durante este proceso.
- 7.9 El mantenimiento preventivo será cubierto por la vigencia de la garantía. En donde todos los gastos serán cubiertos única y exclusivamente por el proveedor.
- 7.10 Correctivo (atención y solución de incidencias)**
- 7.11 El mantenimiento correctivo que requiera la solución integral de filas deberá brindarse por parte del proveedor durante el tiempo total de la garantía solicitada, y sin que los mismos representen costo adicional para la Unidad solicitante.
- 7.12 El Contratista deberá aportar al menos un contacto, número telefónico y correo electrónico para una comunicación adecuada y reporte de averías. Incluso el Contratista podría facilitar algún mecanismo adicional para el reporte de averías. En caso de algún cambio en los medios facilitados, deberá comunicarlo con al menos tres (3) días de anticipación.
- 7.13 El proveedor deberá confirmar por correo electrónico el número de reporte de avería asignado y la hora en que se reportó. Así como el dato del técnico que atenderá la incidencia. La confirmación deberá realizarla directamente con el encargado La Unidad de Refugio
- 7.14 El mantenimiento correctivo en sitio deberá de atenderse en un plazo no mayor a (1) días, después de colocado el reporte de avería. Posterior a este tiempo se tendrá por incumplimiento.



Para tal efecto, la Unidad local deberá llevar un control de los plazos de atención, por medio de una bitácora que contemplará los siguientes datos: fecha, hora y la confirmación al correo por parte de la empresa. La cual deberá asignar la prioridad correspondiente.

- 7.15** En el caso de que el mantenimiento correctivo se deba aplicar solamente al software y se determine la viabilidad entre las partes (Contratista) realizarse vía remota (previos permisos de seguridad informática y otros asociados), igual aplicará todas las condiciones técnicas contempladas en el presente cartel; a excepción del tiempo de atención que deberá ser inmediato, una vez que sea reportado.
- 7.16** El tiempo establecido para brindar solución efectiva y dar continuidad a los servicios es de nueve (9) horas.
- 7.17** Si la solución definitiva requiriere un tiempo mayor al establecido en el punto anterior, el oferente debe comunicar de manera oficial al encargado La Unidad de Refugio la justificación del particular y esperar un aval por parte de ésta para proceder de esta forma. Caso contrario, se tendrá por incumplimiento, y según el perjuicio en que se haga incurrir a la Institución, se puede solicitar una ejecución de garantía. En caso de hardware, aplicarse un reemplazo total del equipo y/o aplicar las sanciones que el encargado La Unidad de Refugio considere pertinentes según las posibilidades consignadas en el cartel.
- 7.18** El Contratista deberá informar previamente al encargado de la Unidad de Refugio el diagnóstico identificado y las acciones que demandará la solución de la incidencia reportada. Para efectos de que se tomen las medidas contingentes por parte de la Unidad y proveedor para garantizar la continuidad de los servicios.
- 7.19** En caso de que el equipo no pueda ser reparado o bien, es un equipo el cual presenta más de 3 fallas de la misma naturaleza en un mes, el Adjudicatario debe comprometerse a sustituirlo por uno de iguales o superiores condiciones durante el lapso de reparación del Hardware y Software, lo anterior sin ningún costo adicional para la Unidad de Refugio.
- 7.20** Una vez atendida la incidencia, a entera satisfacción del encargado de la Unidad de Refugio, el proveedor deberá entregar el reporte respectivo que contemple dentro de sus apartados los siguientes aspectos:
- \* Fecha y hora cuando se reportó la incidencia.
  - \* Fecha y hora en que se presenta el personal técnico de la Empresa para la atención de la incidencia.
  - \* Fecha y hora en que se da por finalizada y avalada la atención de la incidencia.
  - \* Número de caso.
  - \* Número de reporte.
  - \* Descripción de la incidencia reportada.
  - \* Descripción de la solución aplicada por parte del proveedor.
  - \* Apartado de firmas: personal técnico empresa y personal.



En los reportes de servicio por mantenimiento correctivo del proveedor debe anotarse el tiempo en horas hábiles que el hardware y/o software estuvo fuera de servicio.

- 7.21 Para todos los efectos, el horario hábil de la Unidad usuaria es de 7 a.m. a 3 p.m. de lunes a viernes, excluyendo los feriados establecidos por ley.
- 7.22 El horario de atención de solicitudes de mantenimiento correctivo por parte del adjudicatario será bajo lo indicado en el punto anterior.
- 7.23 Si se reporta una avería en el último día de garantía, esta debe ser atendida y solucionada a entera satisfacción del encargado de la Unidad de Refugio.
- 7.24 El mantenimiento correctivo será cubierto por la vigencia de la garantía. En donde todos los gastos serán responsabilidad única y exclusivamente por parte del proveedor adjudicado.

## 8 Cláusula de Confidencialidad

- 8.1 La(s) empresa(s) que resulte(n) adjudicada(s), que entregará(n) o desarrollará(n) productos que tengan que ver con Tecnologías de Información y Comunicación, se deben comprometer a mantener la mayor reserva, discreción y secreto, respecto a todos los datos, diagramas, documentación, procesos y esquemas de cualquier índole (independiente del medio o formato por el que le hayan sido facilitadas) respecto de los cuales tuviere conocimiento o información en virtud de los servicios que le suministra a la Unidad de Refugio o bien a sus alianzas estratégicas.
- 8.2 El Contratista debe cumplir con los principios de confidencialidad, el deber y la normativa que sobre la confidencialidad y la prohibición de divulgación de datos desarrollan las leyes costarricenses.
- 8.3 El Contratista debe asegurarse que su personal cumpla con esta normativa dado que será la responsable del uso de dicha información tanto por parte de su personal, como del uso o divulgación que le den terceras personas sin el consentimiento previo por parte de la Unidad de Refugio
- 8.4 Queda prohibido al Contratista y consecuentemente a su personal, revelar a cualquier tercero sin el previo y expreso consentimiento la Unidad de Refugio, cualquier dato o información al que haya tenido acceso con ocasión de la presente contratación o por el desempeño de su personal en las labores contratadas, o bien utilizar la información o conocimientos adquiridos con ocasión de la prestación de servicios a la Unidad de Refugio, para cualquier otro fin que no sea el estipulado en el contrato, todo lo anterior bajo pena de tener por incumplido el contrato sin responsabilidad alguna por parte La Unidad de Refugio , pudiendo ésta ante un eventual.



- 8.5 El Contratista se compromete a desarrollar mecanismos legales que sujeten a sus funcionarios, empleados, o colaboradores a mantener la más estricta confidencialidad sobre la información atinente al objeto contractual y a este acuerdo, debiendo velar por la aplicación de responsabilidades civiles y penales cuando tenga noticia del quebrantamiento de las prohibiciones antes aludidas por parte de sus funcionarios o exfuncionarios.
- 8.6 La violación a las prohibiciones anteriores y cualquier otra forma de uso o divulgación indebida propiedad de la Unidad de Refugio, sus funcionarios, usuarios y clientes faculta a la Unidad de Refugio a tener por incumplido el presente acuerdo de confidencialidad y a proceder administrativa y judicialmente por las responsabilidades disciplinarias, civiles y penales que procedan ante los daños y perjuicios que se generan.

## 9 Garantía

- 9.1 El Oferente adjudicado deberá garantizar que todos los productos, software y hardware, que componen la solución contratada, quedarán debidamente instalados, configurados, personalizados de acuerdo con las necesidades de la Unidad solicitante, y a entera satisfacción del encargado de la Unidad de Refugio.
- 9.2 La garantía sobre todos los componentes que comprende la solución completa adjudicada, en partes y mano de obra, deberá brindarse en el sitio y durante el tiempo indicado en las especificaciones técnicas cartelarias (24 meses que rigen a partir de la recepción definitiva). Caso contrario, según el perjuicio en que se haga incurrir a la Institución, se puede solicitar una ejecución de garantía con reemplazo total del equipo y/o aplicar las sanciones que la Administración considere pertinentes según las posibilidades consignadas en el cartel y en la Ley de Contratación Administrativa y su Reglamento.
- 9.3 Durante el periodo total de ejecución de la garantía, el proveedor adjudicado será el único responsable de todos los trámites y cualquier otra coordinación con el o los fabricantes(s) del o de los componentes que comprende la solución completa adjudicada. Por tanto, el personal de la Unidad de Refugio reportará únicamente la incidencia con el Contratista.
- 9.4 Durante la entrega de los componentes que comprende la solución completa, el Contratista debe brindar al Administrador del Contrato una carta con los alcances de la(s) garantía(s), para cada uno de los componentes adquiridos. Lo anterior, para efectos de verificación, por parte de la Unidad de Refugio, de cumplimiento de los términos de garantía solicitados para este contrato.
- 9.5 En caso de requerirse una extensión de garantía, se debe brindar el certificado emitido por el fabricante para cada componente adquirido. Dicho certificado o carta debe indicar el periodo en que rige, así como qué contempla.
- 9.6 Al momento de la recepción, si alguno de los componentes que comprende la solución contratada (equipos, dispositivos, accesorios, etc.) presentara alguna falla por defectos de



fabricación a nivel de hardware debe ser remplazado por un equipo nuevo. De igual forma durante el primer año del periodo de garantía, si las fallas son reincidentes en el mismo componente después de una tercera falla, el equipo debe ser remplazado por uno nuevo o superior a las características con que se adjudicó. Si la falla corresponde a un mal funcionamiento de Software, dado que la institución trabaja con licencias OEM, el Contratista deberá gestionar el caso ante el fabricante hasta lograr solventar el problema y en el caso que se solucione con una compilación diferente al Software entregado al momento de la recepción del equipo, se deberán suministrar las imágenes, drivers, y demás paquetería para las restauraciones correspondientes.

9.7 Lo anterior, será verificado por la instancia técnica informática pertinente de la Dirección General de Migración y Extranjería.

9.8 Para cada una de las garantías solicitadas en la solución de gestión de filas, el tiempo iniciará a partir del recibido de conformidad y por escrito del Administrador del contrato.

9.9 El oferente debe certificar mediante declaración jurada que dispondrá de un stock de repuestos, por al menos el lapso de garantía(s) según cada uno de los componentes adjudicados propios de la solución completa “Software y Hardware Gestión Filas”.

9.10 Durante el período de garantía los costos del mantenimiento: mano de obra, transporte, entre otros, correrán por cuenta de la empresa, indistintamente de los servicios de la Unidad solicitante donde se realice la atención del incidente o mantenimiento correctivo respectivo, de conformidad con las condiciones cartelarias.

## **10 HPE proliant ML30 Gen 10-Servidor-torre**

10.1 Cantidad empaquetada 1

10.1 fabricante Hewlett packard Enterprise

10.2 Gama de Productos HPE proliant

10.3 Kits nacionales Américas

10.4 Marca HPE

10.5 Modelo ML30Gen10

10.6 Almacenamiento extraíble

10.7 Almacenamiento óptico

10.8 Carcasa bahías de almacenamiento de servidor de intercambio no en caliente

10.9 Cantidad de compartimientos internos 4

10.10 Diseño de fabricante torre

10.11 Factor de forma torre

10.12 Factor de forma de unidad conectable de servidor 3.5"

10.13 Factor de forma de unidad intercambiable del servicios (métrico) 8.9cm

10.14 Interfaz de unidad conectable de servidor sata

10.15 Conexión de redes protocolo de interconexión de datos, ethernet, fast ethernet, gigabi.

10.16 Controlador de almacenamiento nivel RAID, RAID 0, RAID1, RAID5, RAID 10

10.17 Controlador de almacenamiento 2



- 10.18 Dimensiones y peso, altura 36.83cm, anchura 17.5cm, peso 10.1kg, profundidad 47.5cm
- 10.19 Disco duro capacidad 1tb, clase interfaz serial ATA, tipo HDD
- 10.20 Disco duro (2°) Tipo Ninguno
- 10.21 Diverso: Altura (unidades de bastidor) 4, Categoría de color Negro.
- 10.22 Memoria Caché: Por tamaño del procesador 8MB, Tamaño Instalado 8MB.
- 10.23 Memoria RAM: Cantidad de ranuras 4, Características sin memoria intermedia, Comprobación integridad de datos ECC, Factor de forma DIMM de 288 espigas, Ranuras vacías 3, Tamaño instalado 16 GB, Tamaño máximo admitido 64 GB, Tecnología DDR4 SDRAM.
- 10.24 Pantalla: Tipo Ninguno.
- 10.25 Placa principal: Tipo conjunto de chips Intel C46.
- 10.26 Procesador: Cantidad Instalada 1, Cantidad máxima soportada 1, Capacidad de actualización actualizable, Escalabilidad de servidor 1 vía, Fabricante Intel, Número de núcleos Quad-Core, Número de procesador C-2224, Tipo Xeon, Velocidad reloj 3.4 GHz.
- 10.27 Salida de vídeo: Procesador gráfico Matrox G200, Series de procesador gráfico Matrox G200.
- 10.28 Servicio y mantenimiento: Garantía in situ In situ, Tipo 3 años de garantía.
- 10.29 Sistema: Capacidad del disco duro 1TB, Tipo Servidor.
- 10.30 Mini PC – SIDESYS SR-i3
- 10.31 MiniPC: CPU Intel® Core™ i3-7167U (2.4GHz), RAM 8GB DDR3, Disco 256 GB SSD, Wifi Sí, Puerto USB 4\*USB3.0, 2\*USB2.0, HDMI/VGA 1\*VGA, 1\*HDMI, Headphone / Microphone 1 HD Audio realtek ALC 662, Puerto Red RJ45, Sistema Operativo Windows 10.
- 10.32 Características físicas: Dimensiones L 187mm\*W 187mm\*H 33.5mm, Peso 0.65KG.
- 10.33 Packing: PC\*1, Power Adapter \* 1, Power Cable \* 1, VESA Bracket \* 1, User Manual \* 1, QC Card\* 1, Screws \* 1.

## 11 Pantalla TCL 55P7351 Características Técnicas

- 11.1 Marca TCL, Serie P735, Modelo 55P735, Nombre alternativo 55P737, Año del modelo 2022.
- 11.2 Características básicas de la pantalla
- 11.3 Tamaño: 54.6 pulgadas
- 11.4 Diagonal: 1388 mm (milímetros), 138.8 cm (centímetros), 54.6457 in (pulgadas), 4.5538 ft (pies).
- 11.5 Ancho: 1209.6 mm (milímetros), 1230.96 cm (centímetros), 47.622 in (pulgadas), 3.9685 ft (pies).
- 11.6 Altura: 680.4 mm (milímetros), 68.04 cm (centímetros), 26.7874 in (pulgadas), 2.2323 ft (pies).
- 11.7 Fabricante de la matriz: CSOT.
- 11.8 Tipo de Matriz: VA.
- 11.9 Profundidad de color/bits: 10 bits (8 bits + FRC).
- 11.10 FRC: Sí.
- 11.11 Colores: 1073741824 colores, 30 bits.
- 11.12 Relación de aspecto/ formato de la pantalla: 1.778:1, 16:9.



**11.13** Resolución: 3840 x 2160 píxel, ULTRA HD (UHD) / 4K / 2160p

**11.14** .Tamaño de pixel: 0.315 mm (milímetros), 0.0315 cm (centímetros), 0.0124 in (pulgadas), 0.001 ft (pies).

**11.15** Densidad de píxeles: 80 ppi (píxeles por pulgada), 31 ppcm (píxeles por centímetro).

**11.16** Área de la pantalla: 95.35 % (por ciento).

**11.17** Retroalimentación: Direct LED

**11.18** .DCI P3: 70% (por ciento).

**11.19** Brillo y luminosidad: 270 cd/m<sup>2</sup> (candela por metro cuadrado).

**11.20** Contraste estático: 5000 : 1

**11.21** HDR: HDR10, HLG (Hybrid Log Gamma), Dolby Visión.

**11.22** Ángulos horizontales de visión: 178\* (grados).

**11.23** Ángulos verticales de visión: 178\* (grados).

**11.24** Tiempo mínimo de respuesta 6.5 ms (milisegundos), 0.0065 s (segundos).

**11.25 Frecuencias: Frecuencia vertical digital 50 Hz/ 60 Hz (hercios).**

**11.26 Interpolación de cuadros:**

- Tecnología: Picture performance Index.
- Valor de interpolación: 2700.
- Unidad de medida de interpolación: PPI.
- 110V: 110V – 120 V (Voltios).
- 220 V: 220V -240V (Voltios).
- Frecuencia de la corriente alterna: 50 Hz – 60 Hz (hercios).
- Consumo de energía (medio): 62 W (vatios).
- Consumo de energía (máximo): 89 W (vatios).
- Clase de eficiencia energética: E.

**11.27 Dimensiones, peso y colores:**

- Anchura: 1226 mm (milímetros), 122.6 cm (centímetros), 487.2677 in (pulgadas), 4.0223 ft (pies).
- Altura: 704 mm (milímetros), 70.4 cm (centímetros), 27.7165 in (pulgadas), 2.3097 ft (pies).
- Profundidad: 44 mm (milímetros), 4.4 cm (centímetros), 1.7323 in (pulgadas), 0.1444 ft (pies).
- Peso: 12.06 kg (kilogramos), 27.78 lbs (libras).
- Anchura con peana: 1226 mm (milímetros), 122.6 cm (centímetros), 48.2677 in (pulgadas), 4.0223 ft (pies).
- Altura con peana: 766 mm (milímetros), 76.6 cm (centímetros), 30.1575 in (pulgadas), 2.5131 ft (pies).
- Profundidad con peana: 265 mm (milímetros), 26.5 cm (centímetros), 10.4331 in (pulgadas), 0.8694 ft (pies).
- Peso con peana: 13.5 kg (kilogramos), 29.76 lbs (libras).
- Anchura del embalaje: 1400 mm (milímetros), 140 cm (centímetros), 55.1181 in (pulgadas), 4.5932 ft (pies).
- Altura del embalaje: 860 mm (milímetros), 86 cm (centímetros), 33.8583 in (pulgadas), 2.8215 ft (pies).
- Profundidad del embalaje: 135 mm (milímetros), 13.5 cm (centímetros), 5.315 in (pulgadas), 0.4429 ft (pies).
- Peso del embalaje: 17.8 kg (kilogramos), 39.24 lbs (libras).



- Anchura de la peana: 1116 mm (milímetros), 111.6 cm (centímetros), 43.937 in (pulgadas), 3.6614 ft (pies).
- Profundidad de la peana: 265 mm (milímetros), 26.65 cm (centímetros), 10.4331 in (pulgadas), 0.8694 ft (pies).
- Colores: Brushed Dark Metal.

#### **11.28 Ergonomía:**

- Montaje VESA: Sí.
- Interfaz VESA: 200 X 300 MM.
- Peana desmontable: Sí.
- Ajuste de altura: No.
- Rotación retrato/ paisaje: No.
- Giro a la izquierda/ derecha: No.
- Inclinación ajustable: No.

#### **11.29 Sintonizador de TV: Analog (NTSC/PAL/SECAM), DVB-T, DVB-T2, DVB-C, DVB-S, DVB-S2.**

**11.30 System-on-a-chip (SoC):**Nombre del procesador: AiPQ 2.0 Engine.

**11.31 Sistema operativo, aplicaciones y funciones del software:**Sistema operativo (OS): Google TV.

**11.32 Audio: Altavoces 2x10 W (vatios), 2.0 CH, Down firing, Dolby Atmos, Dolby AC4, Dolby TrueHD, Bluetooth Audio.**

**11.33 Cámara:** No.

**11.34 Red:** LAN, WI-FI, 802.11 a (IEEE 802.11a -1999), 802.11 b (IEEE 802.11b -1999), 802.11 g (IEEE 802.11g -2003), 802.11 n (IEEE 802.11n -2009), 802.11 n 5GHz, 802.11 ac (IEEE 802.11ac), Wi-Fi Direct, DLNA, Bluetooth 5.1.

**11.35 Conectividad:** 1 x USB 2.0, 1 x USB 3.0, 1 x Ethernet RJ45, 3 x HDMI 2.0 (4:2:2), 1 x Satélite in (F-type), 1 x AV Composite In 3.5 mm Jack, 1 x Optical Audio Out, 1 x 3.5 mm Audio Out, 1 x Antenna (RF), 1 x C|+ 1.4, Audio return Channel (ARC), Auto Low Latency Mode (ALLM), Enhanced Audio Return Channel (eARC), High-bandwidth Digital Content Protection (HDCP) 2.2, T-link (CEC).

**11.36 Características:** Alexa, Apple TV+, Chromecast built-in, Dual display, Edgeless design, Game Center, Gesture Control, Game Master, Google Assistant, Hands-free Voice Control, Magiconnect, Mega Dynamic Contrast, MEMC (Motion Estimation Motion Compensation), Micro Dimming, Netflix, Prime Video, PVR / Timeshift, Wide Color Gamut, YouTube.

**11.37 Formatos Gráficos:** JPEG, GIF, PNG.

**11.38 Formatos de audio:** 3GPP (3rd Generation Partnership Project, 3gp), AAC (Advanced Audio Coding), AAC+ / aacPlus / HE-AAC v1, FLAC (Free Lossless Audio Codec, flac), M4A (MPEG-4 Audio, m4a), MP3 (MPEG-2 Audio Layer II, mp3), WMA (Windows Media Audio, wma), WAV (Waveform Audio File Format, wav, wave).

**11.39 Formatos de video:** 3GPP (3rd Generation Partnership Project, 3gp), AVI (Audio Video Interleaved, avi), DivX (.avi, .divx, .mkv), H263, H264 / MPEG-4 Part 10 /AVC video, H.265 / MPEG-H Part 2 / HEVC, MKV (Matroska Multimedia Container, mkv, .mk3d, mka, mks), MP4 (MPEG-4 Part 14 , mp4, m4a, m4p, m4b, m4r, m4v), MPEG-4, VC-1, VP8, VP9, WMV (Windows Media Video, .wmv), AV1.

**11.40 Certificados, estándares y licencias:** RoHS.



**11.41 Condiciones de funcionamiento y almacenamiento:**

**11.42 Temperatura de funcionamiento:** 5°C – 35°C (grados Celsius), 41°F – 95°F (grados Fahrenheit).

**11.43 Humedad de funcionamiento:** 20% - 80% (por ciento).

**11.44 Temperatura de almacenamiento:** -15°C -45°C (grados Celsius), 5°F – 113°F (grados Fahrenheit).

**11.44.1.1 Humedad de almacenamiento:** 10% - 90% (por ciento).

**11.44.2 Accesorios:** Voice remote control.

**11.45 Terminal de Autoservicio SD-SHP**

**11.46 Computadora:**

11.46.1.1 CPU: Intel I5 -10<sup>o</sup> gen - Procesador Intel®, Core™ i5-1030G7 o Superior

11.46.1.2 Motherboard: Integrado AIO.

11.46.1.3 RAM: 16GB (DDR4).

11.46.1.4 Disco: 256 SSD.

11.46.1.5 Puertos: USB, HDMI, VGA, Audio Jack, RJ45.

11.46.1.6 Parlantes: Estéreo – 2w.

11.46.1.7 Fuente de alimentación: 100 - 240V AC - 50-60HZ

11.46.1.8 Comunicación: Wifi dual band, Bluetooth.

**11.47 Monitor:**

11.47.1.1 Pulgadas: 15.6”.

11.47.1.2 Tipo: TFT LED.

11.47.1.3 Resolución Max: 1920 x 1080.

11.47.1.4 Pantalla Touchscreen: Capacitivo Multitáctil (10 Puntos) – alta precisión y durabilidad.

**11.48 Impresora térmica:**

11.48.1.1 Tipo: Térmica.

11.48.1.2 Rollo: 80mm.

11.48.1.3 Puntos por línea: 640.

11.48.1.4 Resolución: 202dpi.

11.48.1.5 Velocidad de impresión: 250 mm/seg.

11.48.1.6 Imprime: Texto, código de barra y logo.

**11.49 Lector Código:**

11.48.1.7 Tipo: 1D / 2D.

11.48.1.8 Tipo Luz: White led.

11.48.1.9 Especificaciones Lectura 1D: Code 128, EAN13, EAN 8, Code 39, etc.

11.48.1.10 Especificaciones Lectura 2D: PDF417, MICROPDF 417, Data Metri, etc.

11.48.1.11 Rango de Códigos: 50-1050mm.

11.48.1.12 Min resolución: >= 5mil.

**11.50 Sistema operativo:** Windows 10 Trial - (Licencia Enterprise Opcional) – Compatible W11.

**11.51 Dimensiones:** 1350mm x 450mm x 300mm (aprox).



## 6. Perfil de la Empresa:

---

### Requisitos:

El **Oferente** deberá estar legalmente capacitado para trabajar y ejercer en el país, de acuerdo con las disposiciones correspondientes, en el momento de presentar su oferta. El oferente deberá indicar en forma clara, la condición en que participa, si es como empresa, consultora individual, persona física o en consorcio. Si se optare por la última modalidad.

El **Oferente** seleccionado deberá ser un distribuidor autorizado por el fabricante para vender y brindar el soporte al equipo ofrecido (instalación, configuración y pruebas de los equipos) objeto de este concurso; para asegurar que el Software y Hardware tendrán un soporte continuo. Para este efecto, **el Oferente deberá aportar la respectiva certificación del fabricante que demuestre lo anterior, y acatando lo siguientes requisitos:**

- Indicar la garantía y soporte de los componentes (Hardware y Software) ofertados por un período mínimo de 12 meses a partir de la fecha en que se firme el acta de cierre del proyecto.
- El oferente debe estar autorizado por el fabricante del Hardware y Software para la venta, distribución y servicio de soporte técnico para los equipos ofrecidos. Debe proveer un taller de servicio autorizado en Costa Rica, capaz de atender reportes de garantía del Hardware y Software.

**La Unidad de Refugio** sólo recibirá oferentes que tengan experiencia no menor a cuatro (5) años en la venta, instalación, servicio, soporte e integración de soluciones iguales al objeto de esta compra, lo que debe demostrar mediante el aporte de una declaración jurada, con fecha de emisión no mayor a 1 mes, y que contemple con al menos diez (10) de sus clientes en el sector público únicamente, en donde la implantación de soluciones iguales al objeto de esta compra sean casos exitosos exclusivos a nivel nacional y, indicando: detalle de la institución, contactos, teléfono, correo electrónico, fecha de implantación de las soluciones, descripción de los equipos y/o componentes adquiridos y la satisfacción que posee el usuario con tales equipos y el sistema de control flujo de clientes de interacción con los usuarios. La marca del o los componentes y/o equipo(s) ofertado(s) debe(n) coincidir con el referenciado en las recomendaciones aportadas.

**La Unidad de Refugio** puede, con total cooperación del **Oferente**, visitar instalaciones de clientes para observar la operación de las soluciones iguales al objeto de esta compra y consultar las referencias. Se podrán realizar visitas específicas coordinadas por **el Oferente**, sin embargo, **el Oferente** no podrá estar presente durante la discusión de las referencias en caso de ser necesario.

**El Oferente (persona jurídica)** debe estar debidamente establecido en el país y contar con oficinas, talleres propios, y contar con stock de equipos en el país; así como el equipamiento, herramientas, y cualquier otro necesario para brindar un servicio adecuado y dentro de los tiempos definidos en el cartel.



## Experiencia de los Técnicos y de los Ingenieros en Sistemas

El *Oferente* seleccionado deberá contar con al menos *tres técnicos* debidamente capacitados, quienes serán los responsables de realizar los trabajos de instalación, configuración, y brindar el soporte o mantenimiento contemplado para los componentes de la solución completa objeto de esta compra. Adicionalmente, para que la oferta sea aceptada deberá aportarse el currículum y los certificados obtenidos por los técnicos, que demuestre poseen el conocimiento en el soporte de la solución a contratar. En caso de ser necesario, La Unidad de Refugio podrá corroborar la información suministrada.

En caso de que durante la ejecución contractual (período de garantía, mantenimientos u otros) deba variarse el personal técnico y profesional validado junto con la oferta, el Contratista deberá presentar ante el Administrador del contrato la solicitud de incorporación del nuevo personal. Para ello deberá adjuntar el currículum y los certificados obtenidos por los técnicos e ingenieros, según correspondan. Luego de obtener la solicitud con la documentación meritoria, la Administración dispondrá de 10 días hábiles para aceptar o rechazar el ajuste propuesto. En ese sentido, queda totalmente prohibido brindar los servicios de mantenimiento y otros, con personal que no ha sido validado por la Administración.

- a) La empresa deberá aportar breve reseña de antecedentes técnicos.
- b) Constancia de trabajos anteriores, así como del personal y equipo disponible garantizando que cuenta con los requerimientos suficientes para llevar a cabo la ejecución del proyecto, (materiales, como personal para la instalación de los mismos en la Unidad de Refugio Plataforma de Servicios.
- c) Certificación de experiencia en la construcción, fabricación e instalación de bienes u obras similares a los que constituyen el objeto de la contratación.
- d) Que maneje diseños y técnicas para la puesta en marcha.

Criterios de selección:

- e) Experiencia y respaldo de las empresas sobre remodelaciones e instalaciones de servicios.
- f) Experiencia en otras tareas, vinculadas a gestión de proyectos.
- g) Experiencia en otras tareas, vinculadas con ejecución de presupuestos.

La consultoría se desarrollará en modalidad híbrida (virtual/presencial).

## 7. Evaluación de propuestas:

---

La valoración de ofertas recibidas se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

- **Propuesta técnica:** hasta 75 puntos
- **Propuesta económica:** hasta 25 puntos



## 7.1 Propuesta técnica

<b>Tabla de criterios de valoración</b>	
Del profesional/es de la empresa, que lleven a cargo el desarrollo del proyecto	<b>Requisito 5 puntos 10 puntos</b>
5 puntos por cada año de experiencia probada.	<b>Hasta 15 puntos</b>
5 puntos por cada año de experiencia probada en otras tareas, vinculadas a gestión de proyectos.	<b>Hasta 15 puntos</b>
5 puntos por cada año de experiencia probada en otras tareas, de ejecución de proyectos.	<b>Hasta 10 puntos</b>
Entrevista personal, en la que se le preguntará sobre los atestados presentados, así como otras capacidades relacionadas con las funciones a desempeñar. Solo pasarán a la fase de entrevistas aquellas empresas que acumulen 25 puntos en los criterios anteriores.	<b>Hasta 25 puntos</b>
<b>Total puntuación</b>	<b>75 puntos</b>

## 7.2 Propuesta económica

El proceso de valoración de la propuesta económica (25 puntos) se realizará en función del presupuesto presentado y su comparación con las otras ofertas recibidas. La oferta será presentada en \$. El monto máximo considerado será de **27 735 USD (2% de IVA incluido)**. (La Fundación Universidad de Costa Rica se encuentra sujeta al pago de una tarifa reducida del 2% de IVA).

## 8. Condiciones de contratación:

La Empresa contratada:

- Trabjará siempre en estrecha coordinación con la Unidad de Refugio, la FundaciónUCR y la Secretaría General de los Estados Americanos (SG/OEA).
- Tendrá la obligación de realizar la totalidad de los servicios adjudicados bajo su responsabilidad.
- Al presentar su oferta acepta que el contratante queda libre de toda responsabilidad civil, directa, indirecta o laboral como consecuencia de esta contratación.
- Deberá contar con su propio espacio de trabajo, teléfono, equipo de cómputo, acceso a internet y demás facilidades para trabajar de manera virtual, así como las herramientas necesarias tanto para



la creación como para la instalación de lo indicado. Cuando lo demanden las labores, deberá hacerse presente para efectos de reuniones.

- Deberá presentar una certificación de estar al día con las obligaciones tributarias respectivas ante Tributación Directa – Ministerio de Hacienda.
- Asumirá todas las obligaciones derivadas de la ejecución del trabajo, deberá de estar al día con sus obligaciones en la Caja Costarricense del Seguro Social y Póliza de Riesgos del INS, para lo cual deberá presentar las certificaciones de las entidades correspondientes acreditando esta condición.
- Tendrá disponibilidad inmediata.
- Deberá realizar la puesta en marcha tomando en consideración la continuidad de los servicios que brinda la Unidad de Refugio de La Dirección General de Migración y Extranjería. (entendiéndose que no se puede alterar la atención de las personas solicitantes de nuestros servicios).
- Deberá indicar el plazo de garantía de los servicios y bienes brindados para la ejecución de los productos.
- El adjudicatario deberá entregar el bien en las mejores condiciones y actualizados. Por lo que la Unidad de Refugio, estará facultada para analizar la documentación presentada por el adjudicatario, así como para aceptar o rechazar eventuales actualizaciones que proponga el contratista.
- Los servicios de asistencia técnica deberán brindarse de manera remota en todos los casos que sean posible y en el sitio donde se encuentra ubicado el kiosco en caso de situaciones de un nivel de soporte mayor.
- El oferente deberá brindar el servicio de soporte ante cualquier avería, problema, mejora, configuración o asesoría solicitada por la Unidad de Refugio, relacionado con el servicio contratado. El tiempo para atención de incidentes es de 1 hora contada a partir del reporte realizado, siendo máximo 4 horas, en caso de que no se pueda resolver en 4 horas, el contratista debe de justificar ante la Municipalidad la situación para valorarla, en caso de superar este tiempo se iniciaran los procesos de aplicación de multa señalados en este pliego cartelario.

## 9. Condiciones de pago:

---

El monto máximo de esta consultoría será de **27 735** USD con 2% de IVA incluido.

El pago se realizará en un solo tracto, de la siguiente manera:

100% del total tras la entrega y validación del Producto.

La empresa contratada deberá aportar factura para la realización del pago.



Todos los productos deberán ser validados por la Unidad de Refugio de la Dirección General de Migración y Extranjería, la cual solicitará a la FundaciónUCR su pago bajo su aprobación de satisfacción del producto entregado.

## **10. Vigencia y Plazo del servicio:**

---

El servicio de la empresa tendrá un plazo de 30 días laborales (fechas orientativas: viernes 13 de diciembre del año 2024)

## **11. Presentación de candidaturas:**

---

Las personas interesadas en la consultoría objeto de los presentes TdR deberán enviar sus ofertas completas de participación por correo electrónico a [jsilesn@migracion.go.cr](mailto:jsilesn@migracion.go.cr) y [aquiros@migracion.go.cr](mailto:aquiros@migracion.go.cr), con copia a [contratacionesbienesyservicios@fundacionucr.ac.cr](mailto:contratacionesbienesyservicios@fundacionucr.ac.cr), las cuales deben incluir:

- 11.1 Oferta técnica, carta de interés de participación, certificaciones que acrediten la experiencia en ejecución de proyectos y constancias de experiencia para considerar la experiencia laboral.
- 11.2 Oferta económica.

Deben indicar en el asunto: **“SISTEMA FICHAS PROYECTO MODERNIZACION UNIDAD DE REFUGIO”**.

**El plazo de recepción será desde el 09/12/2024 y la fecha límite de recepción de candidaturas vencerá el 11/12/2024 a las 23:59 hora Costa Rica**

Tras la recepción de las candidaturas, el equipo técnico realizará en el plazo de 2 días hábiles, una selección sobre la documentación recibida, y se comunicará por correo electrónico con las personas seleccionadas para la fase de entrevistas.