



ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. DEPENDENCIA SOLICITANTE

La Oficina General de Administración – OGA.

2. DENOMINACIÓN DE LA ADQUISICIÓN

Adquisición del sistema de gestión de colas.

3. FINALIDAD PÚBLICA

El presente proceso busca enmarcarse en la política de Modernización de la Gestión del Estado, Ley N° 27658, en sus literales d) y f) del artículo 5°, menciona que el proceso de modernización se sustenta fundamentalmente en mayor eficiencia en la utilización de recursos del Estado, así como en la institucionalización de la evaluación de la Gestión por resultados, a través del uso de modernos recursos tecnológicos y planificación estratégica, a fin de garantizar canales que permitan el control de las acciones del Estado.

4. ANTECEDENTES

La Oficina General de Administración ha desarrollado un Plan de Trabajo relacionado a la adquisición de bienes y servicios para la implementación de la Nueva Sede del MIDAGRI, en el cual se contemplan las partidas para la adquisición del sistema de gestión de colas.

Por ello, La Oficina General de Administración solicita la remisión de las especificaciones técnicas para la adquisición del sistema de gestión de colas para la Nueva Sede del MIDAGRI.

5. META DEL POI VINCULADO:

Meta: 0106

Actividad: Gestión para el MEJORAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA ADMINISTRATIVA del proyecto 2264711. MEJORAMIENTO E IMPLEMENTACION DE LA NUEVA SEDE DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y RIEGO EN LA CIUDAD DE LIMA.

6. OBJETO DE LA ADQUISICIÓN

Adquisición del sistema de gestión de colas para la nueva sede del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego – MIDAGRI.

7. ALCANCE Y DESCRIPCIÓN DEL (OS) BIEN (ES)

Item	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida
01	Sistema de Gestión de Colas	Uno (01)	Unidad



COMPONENTE 01: SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS.

1: GESTOR DE COLAS: A continuación, se enuncian las funcionalidades mínimas que debe contemplar las licencias estándar:

CARACTERÍSTICAS GENERAL:

- Protocolo Básico de Emisión
- Emisión de turnos Llamado de turnos
- Atención de turnos.
- Detalles de funcionalidades.
- Cartelería digital estándar.
- Reportes estándar
- Licencia estándar (hasta 9 puestos)
- Licencia llamada de voz (uno (01))
- Gerenciamiento de proyecto (asesor de proyecto)
- Integración con base de datos
- Diseño estético
- Instalación

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS:

Protocolo Básico de Emisión

- Botonera configurable
- Identidad de marcas

Modulo Llamado de turnos

- Enumera los turnos llamados por los puestos de atención.
- Los turnos corren generalmente hacia arriba, pero puede modificarse bajo personalización.
- La cantidad de turnos emitidos puede parametrizarse.
- Generalmente el último turno emitido se resalta.
- El llamado este asociado a una campanada sonora. El código de turno es generalmente alfanumérico, llamamos DECORADOR a la letra y NUMERADOR al número asociado.
- Contempla un módulo básico de cartelería digital.

Modulo Atención Turnos

- Permite convocar turnos, finalizarlos o cancelarlos.
- Permite atender tramites o cancelarlos.
- El modo de atención estándar es el MANUAL (el operador inicia y finaliza el turno).
- Contempla el llamado eventual de turnos (rellamado).
- Admite el re-anuncio de turnos, determinando la cantidad máxima de posibilidades.
- Permite incorporar nuevos tramites al turno.



- Permite ver el estado general de la cola de espera. Contempla la detención del puesto indicando el motivo.

Módulo de Gestión

- Administración de sucursales.
- Administración de secciones.
- Administración de trámites.
- Administración Usuarios.
- Administración de terminales o dispositivos.
- Configuración de pautas publicitarias básicas.
- Administración plantillas de estilos (look & feel).
- Determinación del contenido del ticket.
- Configuración de Decoradores y Numeradores.
- Definición del proceso atención (Modelos Operativos).
- Algoritmos FIFO y Prioridad por trámite.
- Reportes en línea e históricos por pantalla.
- Modo de atención manual.
- Derivación entre sectores de atención.
- Llamado eventual de turnos (re-llamado).
- Re-anuncio de turno, manual o automático.
- Incorporación de nuevos trámites a un turno.
- Active Directory para autenticación de usuarios.
- Autologin o inicio de sesión automático (SSO).
- Múltiples arquitecturas de implementación (centralizada, descentralizada o mixta. Onpremise o nube).
- Atención estándar o 7x24 hs.
- Licencia Estándar – Detalle de funcionalidades 2.
- A continuación, se enuncian algunas de las funcionalidades de la licencia estándar:
 - Horario de visualización o emisión de tramites
 - Listado de turnos en consola.
 - Emisión de turnos QR.
 - Re-activación de turnos cancelados según tiempo de espera.
 - Alerta en consola de presencia de clientes.
 - Selección de funcionario en la emisión.
 - Derivación a puesto o funcionario específico.

Modulo Cartelería Digital Básica

- Reproducir múltiples tipos de contenidos, como videos, imágenes, textos. Permite una planificación de secuencias de contenidos.
- No Poseer un diseñador de pantallas, los diseños son pre establecidos.
- No requerir hardware propietario y funcionar con cualquier tipo de TV o Monitor.
- No tener un panel de monitoreo incorporado. Cambios sobre el comportamiento o visualización requieren de personalizaciones.

Módulo de Reportes en Línea



*“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”*

Integrar información de todas las oficinas, permitiendo un monitoreo permanente y en tiempo real.

- Permite un monitoreo permanente.
- Admite monitoreo en tiempo real.
- Permite dar cumplimiento a los niveles de servicio.
- Permite determinar la necesidad de distribución de recursos.
- Define la productividad media de los operadores.
- Facilita el manejo de eventualidades.

2: TERMINAL DE PIE

Detalle	Características técnicas mínimas	
Computadora	CPU	Intel Core i5 10ma generación
	Motherboard	Integrado AIO
	RAM	8 GB
	Disco	256 GB SSD
	Puertos	VGAX1, HDMIX1, USBX4, RS232X1 y AudioX1
	Parlantes	2 parlantes de 5W
	Fuente de alimentación	100 – 240V
Pantalla	Pulgadas	15.6"
	Tipo	TFT LED
	Resolución	1388x768
	Pantalla Touchscreen	Alta precisión y durabilidad
Impresora térmica	Tipo	Térmica
	Rollo	80 mm
	Puntos por línea	640
	Resolución	203 dpi
	Velocidad de impresión	250 mm/seg
	Imprime	Texto, código de barra y logo
Lector código de	Tipo	1D/2D
	Tipo luz	White LED
	Especificaciones lectura 1D	Code 128, EAN13, EAN8 y Code 39
	Especificaciones lectura 2D	PDF417, Micropdf417, Data metri
	Rango de códigos	50 – 1050 mm
	Min resolución	>=5mil
Sistema operativo	Windows 10 pro, con licencia	
Dimensiones	1400 mm x 450 mm x 300 mm	

3: INTEGRACIÓN

La solución deberá integrarse con cuatro (04) monitores los cuales serán proporcionados por el MIDAGRI, con las siguientes características:



Características técnicas

Tamaño: 31"
Resolución: 3840x2160
Brillo: 300 cd/m2
Contraste: 1000:1
Conectividad: HDMI

El proveedor será responsable de realizar el cableado y la conectividad con los monitores para el óptimo funcionamiento de la solución e integración solicitada.

8. GARANTIA

8.1 GARANTIA DE LOS BIENES

a) Para los bienes adquiridos por el Catálogo Electrónico de Perú Compras:

Contra defectos de diseño y/o fabricación, averías o fallas de funcionamiento. Pérdida total de los bienes contratados, ajenos al uso normal o habitual de los bienes y no detectables al momento de la recepción del bien. El proveedor cambiará las partes del equipo durante el periodo de garantía en caso de falla sin costo alguno para el MIDAGRI.

La garantía mínima es de treinta y seis (36) meses contados a partir de día siguiente calendario del registro del estado CONFORME C/PAGO PENDIENTE en la Orden de Compra en el portal web de Perú Compras.

Tipo de Garantía ON-SITE: en este caso el PROVEEDOR estará obligado a realizar la asistencia necesaria y el recojo del producto para la atención de la garantía, en el lugar donde fue entregado el producto o dentro de la provincia del mismo, de acuerdo a lo que determine la ENTIDAD.

b) Para los bienes adquiridos bajo la modalidad de compra igual o inferior a 8 UIT's:

Contra defectos de diseño y/o fabricación, averías o fallas de funcionamiento. Pérdida total de los bienes contratados, ajenos al uso normal o habitual de los bienes y no detectables al momento de la recepción del bien. El proveedor cambiará las partes del equipo durante el periodo de garantía en caso de falla sin costo alguno para el MIDAGRI.

La garantía mínima es de treinta y seis (36) meses, iniciándose a partir del día siguiente de otorgada la conformidad.

8.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

No aplica.

8.3 SOPORTE TÉCNICO

Soporte local, asistencia telefónica y vía e-mail, horario de atención lunes a viernes de 8:00 a.m. a 18:00 p.m.



8.4 CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO

La contratista deberá brindar una capacitación mínima de 24 horas para el uso y manejo del sistema de gestión de colas al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental y Oficina General de Tecnología de la Información, (Máximo 12 personas). La capacitación se realiza in-situ en la instalación del MIDAGRI previa coordinación con la Oficina General de Tecnología de la Información – OGTI. Debiendo presentar el contratista el acta de capacitación, el cual deberá estar suscrita por ambas partes. La capacitación se realizará antes de la activación del servicio.

9. REQUISITOS DEL PROVEEDOR

Para persona Natural y/o Jurídica:

- Empresa habilitada para contratar con el estado peruano.
- Experiencia en el rubro de venta de soluciones de gestión de colas.
- Experiencia alcance nivel LATAM.
- Acreditar su experiencia con 02 ventas similares a lo solicitado (objeto).

10. PLAZO DE ENTREGA DE LOS BIENES

10.1 Para los bienes adquiridos por el Catálogo Electrónico de Perú Compras:

El plazo máximo de entrega es de sesenta (60) días calendarios, contados a partir del día siguiente hábil de registro del estado ACEPTADA C/ENTREGA PENDIENTE y formalizada la Orden de Compra en el portal web de Perú Compras.

10.2 Para los bienes adquiridos bajo la modalidad de compra igual o inferior a 8 UIT's:

El plazo máximo de entrega es de sesenta (60) días calendarios, contabilizados a partir del día siguiente de notificada la Orden de Compra.

11. ENTREGABLES

No aplica.

12. CONFORMIDAD DE LA RECEPCIÓN

La conformidad estará a cargo de la Oficina General de Administración, previo informe de evaluación técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información – OGTI del MIDAGRI.

13. LUGAR DE ENTREGA

El bien ofertado por el contratista será entregado en las instalaciones del Almacén Central del MIDAGRI, en horario de oficina de lunes a viernes de 08:00 a 16:00 horas, sito en Av. Bolívar 344 – Pueblo Libre.

14. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

Se realizará en pago único, luego de ejecutado la compra y otorgada la conformidad respectiva por la Oficina General de Administración, previo informe



de evaluación técnico de la Oficina General de Tecnología de la Información – OGTI del MIDAGRI.

15. PENALIDADES

Penalidad por mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplicará automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. Se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Penalidad diaria} = \frac{P \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$$

Donde P tiene los siguientes valores:

Para los bienes adquiridos por el Catálogo Electrónico de Perú Compras: P=0,10

Para los bienes adquiridos bajo la modalidad de compra igual o inferior a 8 UIT's: P=0,05

Donde F tiene los siguientes valores:

Para plazos menores o iguales a sesenta (60) días,

para servicios en general o consultorías en general: F = 0.40

Para plazos mayores a sesenta (60) días,

para servicios en general o consultorías en general: F = 0.25

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso. Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta Imputable. Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

16. NORMAS DE SEGURIDAD

Todo el personal del CONTRATISTA que intervenga en la ejecución de la prestación, incluyendo en las actividades señaladas en el numeral 7 del presente requerimiento, deberán cumplir con todos los protocolos sanitarios y demás disposiciones que dicten los sectores y autoridades competentes.

17. CLAUSULA ANTICORRUPCION

EL CONTRATISTA declara y garantiza no haber, directa o indirectamente, o tratándose de una persona jurídica a través de sus socios, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, ofrecido, negociado o efectuado, cualquier pago o, en general, cualquier beneficio o incentivo ilegal en relación al contrato.

Asimismo, el CONTRATISTA se obliga a conducirse en todo momento, durante la ejecución del contrato, con honestidad, probidad, veracidad e integridad y de no cometer actos ilegales o de corrupción, directa o indirectamente o a través de sus socios, accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores y personas vinculadas a las que se refiere el artículo 7 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado.



PERÚ

Ministerio
de Desarrollo Agrario
y Riego

Secretaría General

Oficina General de
Tecnología de la
Información

*"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Además, EL CONTRATISTA se compromete a i) comunicar a las autoridades competentes, de manera directa y oportuna, cualquier acto o conducta ilícita o corrupta de la que tuviera conocimiento; y ii) adoptar medidas técnicas, organizativas y/o de personal apropiadas para evitar los referidos actos o prácticas.

Finalmente, EL CONTRATISTA se compromete a no colocar a los funcionarios públicos con los que deba interactuar, en situaciones reñidas con la ética. En tal sentido, reconoce y acepta la prohibición de ofrecerles a éstos cualquier tipo de obsequio, donación, beneficio y/o gratificación, ya sea de bienes o servicios, cualquiera sea la finalidad con la que se lo haga.

18. CONFIDENCIALIDAD

No aplica.