

JURADO NACIONAL DE ELECCIONES

INFORME TÉCNICO PREVIO DE EVALUACIÓN DE SOFTWARE DE SISTEMA DE ADMINISTRACION DE COLAS N° 023-2018-DRET-DCGI/JNE

INFORME TÉCNICO PARA LA ADQUISICION DE SOFTWARE DE SISTEMA DE ADMINISTRACION DE COLAS

1. NOMBRE DEL ÁREA

Dirección de Registros, Estadística y Desarrollo Tecnológico

2. RESPONSABLES DE LA EVALUACIÓN

Berthing Walbert Martinez Olivares

3. CARGO

Soporte Técnico Helpdesk

4. FECHA

10/12/2018

5. JUSTIFICACIÓN

El JNE se encuentra brindando soporte a las Elecciones Municipales y Regionales 2018, primera y segunda vuelta.

Dada la importancia de este proceso, el JNE desea contar con un sistema de administración de colas que permita la atención a los ciudadanos que acudan a la sede Nazca o sede Central para demanda de los servicios que brinda el JNE dentro del marco de las Elecciones Regionales y Referéndum 2018.

6. ALTERNATIVAS

Tomando en cuenta que en el mercado existen diversas empresas con soluciones de servicios de administración de colas, se evalúan "Tempus" versión Estándar, "Queue Smart" versión Enterprise y "MagiSoft"

7. ANALISIS COMPARATIVO TÉCNICO

Se evalúan bajo los criterios descritos en el Anexo 1 – Criterios para el Análisis Técnico. De los resultados obtenidos del Cuadro N°1, se desprende que el Software "Web Exis Tempus" alcanzó un puntaje de 124, el software "Queue Smart" obtuvo 200 puntos y "MagiSoft" obtuvo 101, siendo el software "Queue Smart" la alternativa técnicamente viable.

Cuadro N° 1: Métricas empleadas para la Comparación Técnica

Criterio	Web Exis Tempus	Queue Smart	MagiSoft
El sistema deberá ser compatible en diferentes entornos o sistemas operativos que existen en la actualidad. (multiplataforma)	10	10	10
Permite generar reportes diarios o históricos	10	10	10
Permite Incorporar y administrar videos informativos	10	10	10
Permite generar reportes personalizados	1	5	1
Login de ingreso y validación del usuario de ventanilla	10	10	1
Rapidez en la funcionalidad	10	10	10
Soporte / Asistencia	10	10	1
Permite administrar y configurar la información que se desee mostrar en el ticket de atención.	10	10	10
Permite la creación y administración de usuarios	10	10	5
Permite visualizar las atenciones que se exceden en los tiempos de atención establecidos.	10	10	10
Permite el rellamado de un ticket	10	10	10
Permite derivar el ticket hacia otra ventanilla	10	10	1
Permite priorización de Tickets	10	10	10
Actualización a versiones posteriores	1	10	1
Permite generar tickets mediante lectura de código de barras de DNI y DNle	1	10	1
Permite realizar el llamado de los tickets mediante el número de ticket o nombre del cliente.	1	10	10

Fuente: Elaboración propia

8. ANALISIS COMPARATIVO DE COSTO – BENEFICIO

Se evalúan bajo los criterios descritos en el Anexo 2 – Criterios para el Análisis Costo Beneficio.

De los resultados obtenidos del Cuadro N°2, se desprende que el Software "Web Exis Tempus" alcanzó un puntaje de 13, el software "MagiSoft" obtuvo 12 puntos y "Queue Smart" obtuvo un puntaje de 21 puntos, siendo este último la opción técnicamente viable.

Software	Licencia	Precio Total S/.
Web Exis Tempus	SI	S/. 99,474.00
Queue Smart	SI	S/. 32,804.00
MagiSoft	SI	S/. 30,000.00

Fuente: Cotizaciones e Internet

Nota: Se consideran precios incluido IGV y un tipo de cambio de S/ 3.50

Cuadro N°2: Métricas empleadas para la Comparación Técnica			
Criterios	Web Exis Tempus	Queue Smart	MagiSoft
Costo de Adquisición: Menos de 2 UIT: Nulo, hasta 8UIT: Escaso, más de 8UIT:Suficiente	1	5	5
Requiere de Hardware adicional para su uso	1	1	1
Se cuenta con soporte	1	5	1
Se brinda una capacitación para su uso: Nulo: No, Escaso: a través de video y tutoriales, Suficiente: A través de horas de capacitación al personal de la entidad	10	10	5

Fuente: Elaboración propia

9. CONCLUSIONES

- El software "Web Exis Tempus" alcanzó un puntaje de 124, "MagiSoft" obtuvo 101, el software "Queue Smart" obtuvo 200 puntos, siendo este último la mejor alternativa técnicamente viable.
- En referencia al Costo Beneficio, por el soporte y las capacitaciones, Web Exis Tempus obtiene 13 puntos, MagiSoft 12 puntos y Queue Smart 21 puntos.
- Luego de evaluadas las opciones que cumplen con satisfacer los requisitos del JNE, el software con mayor puntaje en el análisis y el cual se recomienda es "Queue Smart" con 221 puntos.



Berthing W. Martinez Olivares
Soporte Técnico Helpdesk-DRET

Anexos

Anexo 1 – Criterios para el Análisis Técnico

Criterio	Nulo	Escaso	Suficiente
El sistema deberá ser compatible en diferentes entornos o sistemas operativos que existen en la actualidad. (multiplataforma)	1	5	10
Permite generar reportes diarios o históricos	1	5	10
Permite Incorporar y administrar videos informativos	1	5	10
Permite generar reportes personalizados	1	5	10
Login de ingreso y validación del usuario de ventanilla	1	5	10
Rapidez en la funcionalidad	1	5	10
Soporte / Asistencia	1	5	10
Permite administrar y configurar la información que se desee mostrar en el ticket de atención.	1	5	10
Permite la creación y administración de usuarios	1	5	10
Permite visualizar las atenciones que se exceden en los tiempos de atención establecidos.	1	5	10
Permite el rellamado de un ticket	1	5	10
Permite derivar el ticket hacia otra ventanilla	1	5	10
Permite priorización de Tickets	1	5	10
Actualización a versiones posteriores	1	5	10
Permite generar tickets mediante lectura de código de barras de DNI y DNle	1	5	10
Permite realizar el llamado de los tickets mediante el número de ticket o nombre del cliente.	1	5	10

Se considera aceptable aquel software que supere el 80% de calificación sobre un puntaje de 130 puntos

Anexo 2 – Criterios para el Análisis Costo Beneficio

Criterios	Nulo	Escaso	Suficiente
Costo de Adquisición: Menos de 2 UIT: Nulo, hasta 8UIT: Escaso, más de 8UIT:Suficiente	10	5	1
Requiere de Hardware adicional para su uso	10	5	1
Se cuenta con soporte	1	5	10
Se brinda una capacitación para su uso: Nulo: No, Escaso: a través de video y tutoriales, Suficiente: A través de horas de capacitación al personal de la entidad	1	5	10

Anexo 3 – Anexo de Cotizaciones y Licencias
TEMPUS



COTIZACION

Nro.: P-GVS-49319

Lima, 30 de Noviembre del 2018

Sres.:
JURADO NACIONAL DE ELECCIONES
 Av. Nicolás de Pierola N° 1080
 Lima, LIMA
 PERÚ

Att.: Srta. Lilliana Gonzalez

Saludos cordiales,
 Por medio de la presente nos es grato someter a su consideración nuestra propuesta por lo siguiente:

Item	Código de Producto	Nombre del producto	Cantidad	Total
1	TS-OCT.00-1S4	SISTEMA DE ADMINISTRACION DE COLAS Software Web Exis Tempus (Primera Licencia) BD SQL SERVER 2008 R2 como mínimo Incluye: ? 01 Modulo de Operaciones -Exis Ticket -Exis Video ? 01 Modulo Administrador/Supervisor -Exis Monitoreo -Exis Administración y Configuración -Reportes -Alertas y notificaciones -Dashboard (indicadores graficos) ? Hasta 20 Modulos Cliente (ventanilla) -Atencion y derivación de ventanillas -Reactivación de ticket abandonado ? Instalación, configuración y pruebas de funcionamiento.	1.00	
2	SS-ADT.00-000	Dispensadores de Tickets con Touch Screen Marca TEMPUS Incluye: -Pantalla touch de 15" -Impresora térmica -Chasis metálico tipo pedestal para fijación en el piso. -CPU NUESTRA PROPUESTA CUMPLE CON TODO LO QUE ESPECIFICA SUS TERMINOS DE REFERENCIA.	1.00	
			Total neto:	84,300.00
			Impuesto (18%)	15,174.00
			Total General (S/.)	99,474.00

Los precios están dados en Soles (S/.)

QUEUE SMART



www.intelbisnet.com



VI. PROPUESTA ECONOMICA Y PLAZOS

a. Inversión en Software

A continuación se presentan los costos de la Solución del software QueueSmart Enterprise para su sede Principal:

Seq.	Descripción	Cantidad	CIU	Importe \$/.
Software				
	Sistema de Colas QueueSmart Enterprise	1	10,000	10,000
1.	Licencia de Software QueueSmartAdmin	1		Incluido
2.	Licencia de Software QueueVentanilla	1		Incluido
3.	Licencia de Software QueueDisplay	1		Incluido
4.	Módulo Generador de tickets QueueSmartTicketera	1		Incluido
5.	Módulo de Monitoreo de QueueOpenView	1		Incluido
6.	Módulo de llamado por Voz QueueVoice	1		Incluido
7.	Módulo administrador de Reportes	1		Incluido
8.	Módulo Diseñador de Reportes	1		Incluido
9.	Integración con SORIC al momento de sacar Ticket	1		Incluido
	Sistema Centralizador QueueSmart Enterprise Hardware	1	3,000	3,000
10.	Dispensador de Tickets Escritorio ELO-Toshiba TouchScreen 15.6" Procesador Intel Mobile J1900 2.42 Ghz Disco de 120 GB como mínimo Memoria de 4 GB (Incluye: personalización, Impresora térmica y lector DNI 2D)	1	10,000	10,000
11.	Equipo de Proyección de vídeo HDMI Visor Procesador Core I5 Memoria de 8 GB y disco de 1 TB Sistema operativo Windows 8.1 Professional embebido VLSC Incluye: Cableado HDMI, convertidores, accesorios UPS 700 VA (mínimo) 375 Watts (mínimo) Rango de Frecuencia: 45/65 HZ	1	3,700	3,700
	Servicios			800
12.	Servicios de Adecuación y Personalización (según requerimientos de la Institución) <ul style="list-style-type: none"> • Personalización de los tickets • Personalización de lógica de atención 			Incluido única vez única vez
13.	Servicios de Implementación <ul style="list-style-type: none"> • Instalación y configuración • Soporte de pruebas • Capacitación 			Incluido única vez 2 días única vez
14.	Soporte por 3 años			300
		Sub Total	S/.	27,800.00
		IGV 18%	S/.	5,004.00
		Total	S/.	32,804.00





Lima, 06 de diciembre del 2018

ITEM	CARACTERISTICAS	UNID	PRECIO UNITARIO E INCLUYE IGV	TOTAL E INCLUYE IGV
01	<p>SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE COLAS</p> <p>PRESENTACIÓN PRINCIPAL</p> <ol style="list-style-type: none"> Sistema de administración de colas para un punto de atención (sede central) componentes: <ul style="list-style-type: none"> Software y hardware Instalación, configuración, licenciamiento, programación, desarrollo e integración con los sistemas de información de la institución, pruebas, puesta en producción. Capacitación <p>PRESENTACION ACESORIA</p> <ol style="list-style-type: none"> Una garantía de buen funcionamiento, mantenimiento preventivo, correctivo, soporte y asistencia técnica 03 años Acompañamiento técnico de la solución :01 año <p>CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SISTEMA DE COLAS</p> <ul style="list-style-type: none"> Licenciamiento perpetuo para habilitar el software en 1 equipo terminal Instalado en la sede central <p>FUNCIONES PRINCIPALES QUE DEBE SOPORTAR EL SOFTWARE</p> <ol style="list-style-type: none"> Crear perfiles del usuario Emisión de tickets Asignación y atención de tickets Seguimiento en línea 	01	S/. 30,000.00	S/.30,000.00
	<ol style="list-style-type: none"> Reportes y estadísticas de la demanda de usuario Mantenimiento y configuración Asignar tickets por ventanilla <ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRACION DE SOFTWARE <ol style="list-style-type: none"> Configuración del usuario Configuración de la oficina Configuración de la atención Configuración de equipo de módulos ATENCIÓN EN VENTANILLA HARDWARE (1 EQUIPO DE DISPENSADORES DE TICKETS DE ESCRITORIO) SERVICIO DE INSTALACION ,CONFIGURACION Y PUESTO EN OPERACIÓN GARANTIA: 03 AÑOS CAPACITACION CUMPLIMOS CON LAS ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON EL TOR. 			
	TOTAL E INCLUYE IGV			S/. 30,000.00