

Ítem 10. Contact Center

10.1 Computadoras de Escritorio Tipo 3 - Básica con Windows

Descripción	Especificar
Marca	Indicar
Fabricante	Indicar
Modelo y/o Número de Parte	Indicar
Origen / Procedencia	Indicar
Cantidad	4 (cuatro)
Características	Mínimo Exigido
Chasis	Torre, Media torre, Minitorre, Micro torre o Small Form Factor (SFF)
BIOS del Sistema	Debe ser actualizable desde la web del fabricante
Procesador	4 (cuatro) núcleos físicos mínimo (en el caso que se ofrezcan procesadores que informen núcleos tipo eficiencia "E-core" y performance "P-core", este requisito mínimo debe ser cumplido con los núcleos del tipo performance "P-core"). La velocidad con frecuencia Turbo deberá alcanzar 4,0 Ghz como mínimo.
	Memoria Cache de 4 MB mínimo
	Soporte de Virtualización de Hardware
	Indistintamente de la marca o modelo ofertado, el procesador tendrá hasta dos (2) generaciones anteriores con respecto a la última generación lanzada oficialmente. Esta condición debe ser verificable a través del sitio web oficial del fabricante de los procesadores
Puertos / Ranuras	1 (un) puerto USB Tipo C 3.0. o superior como mínimo.
	2 (dos) puertos USB Tipo A 3.0 o superior como mínimo.
	Un puerto HDMI (compatible con el monitor ofertado)
Memoria RAM	Deberá contar con 16 GB como mínimo.
	Tipo DDR4 3200 MHz como mínimo.
	Debe quedar al menos 1 (un) banco de memoria vacío para futuras expansiones.
Almacenamiento	Disco Duro de 256 GB SSD como mínimo. Factor de forma M.2. Interfaz NVMe
Interfaz de Sonido	Puerto Jack 3.5mm compatible con parlantes, auriculares y micrófonos
Tarjeta de video	Encapsulada al procesador.
	Deberá soportar la resolución 1920 x 1080 en 60Hz o superior.
Monitor	Pantalla Plana con entrada tipo HDMI, de la misma marca que el Gabinete.
	Fuente de alimentación interna con entrada dinámica (100-240 V / 50-60 Hz) compatible con la red eléctrica nacional (220 VCA / 50 Hz).
	Resolución 1920 x 1080 en 60 Hz o superior.
	Tipo LED no menor a 19" y no superior a 23".
	Relación de aspecto 16:9.
Teclado	La marca deberá ser igual al Gabinete y Monitor.

	Tipo QWERTY en español.
	Deberá ser del mismo color que el gabinete y monitor.
	No se aceptarán adaptadores ni teclados inalámbricos.
Mouse / Ratón	La marca deberá ser igual al Gabinete y Monitor.
	Deberá ser óptico con Scroll integrado.
	Deberá poseer mínimo 2 botones.
	Deberá ser del mismo color que el gabinete y monitor
Conexión de red	No se aceptarán adaptadores ni mouse inalámbricos.
	Tarjeta de Red 10/100/1000 full dúplex
	Tarjeta de red inalámbrica 802.11ax o superior.
Fuente de Alimentación	Fuente de alimentación con entrada dinámica (100-240 V / 50-60 Hz) compatible con la red eléctrica nacional (220 VAC / 50 Hz). La fuente deberá soportar la carga de todos los componentes del equipo.
Seguridad	Gabinete con sistema de seguridad por medio de candado pequeño de acero y llaves.
	Integridad de la Plataforma TPM 2.0 o superior.
Licencias	Licencia de Windows 11 Pro o superior, versión OEM.
	Deberá estar pre-instalado y configurado con todas las actualizaciones y activaciones necesarias directas para su puesta en producción.
	Deberá estar disponible en idioma español, con la última actualización del sistema operativo al momento de la compra
Instaladores	El instalador original del Sistema Operativo, así como todos los controladores del equipo (como los de red, video y sonido), deben ser accesibles desde un pendrive o la página web del fabricante, que permita la recuperación completa de la instalación y restauración al estado de fábrica.
Garantía (escrita)	Mínimo de 36 meses. Incluye: Soporte de atención de Hardware, Mano de Obra y Repuestos incluyendo traslado de los equipos de la oficina del cliente al proveedor y viceversa a cargo del proveedor. Si la reparación implica la indisponibilidad del equipo por más de 5 días, el proveedor deberá comunicar por escrito el motivo de la demora y proporcionar un equipo de reemplazo de similar o mejor característica del equipo con fallas, hasta concluir las tareas y reponer operativamente el equipo en reparación sin costo para la institución.
Respaldo Técnico	Para garantizar a la institución, la garantía, así como la asistencia técnica especializada, será un requisito indispensable que la garantía pueda ser ejecutada en cualquiera de los CAS del país. El oferente deberá indicar cuales son los CAS que existen en el país. La gestión de la ejecución de la garantía, deberá poder ser hecha, directamente a través de cualquiera de los CAS del país, o en su defecto, a través del Oferente, corriendo en su caso, por cuenta del Oferente que resulte adjudicado, la gestión de dicha ejecución.
Certificación y documentaciones requeridas	Certificación ISO 9001 vigente vinculada a "Diseño y Desarrollo"
	Compatibilidad del equipo con el sistema operativo (Verificable en la web de Microsoft)
	Debe contar con certificación en eficiencia en el consumo energético del equipo en su conjunto (Energy Star o ErP lot 3 o similar).

	Certificación tipo ISO 14001 vigente.
	Deberá contar con certificación EPEAT comprobable desde el sitio web del mismo.
	Carta de Distribución del representante o distribuidor oficial en el país.
	Carta de Autorización del Fabricante
	Catálogos y Especificaciones originales del Equipo Ofertado.
Componentes del equipo y números de parte	Deberá ser presentada una lista por escrito que contenga: monitor, procesador, memoria, fuente, placa madre, unidad de almacenamiento, teclado, mouse con sus respectivos números de parte original del fabricante, de tal manera a corroborarse con el catálogo online del fabricante.

10.2 Televisor Led Smart de 65"

Descripción	Características
Marca	Indicar
Modelo	Indicar
Cantidad	2 (dos)
Display	65 pulgadas 4K UHD/Soporta HDR 10+
	Dimensión diagonal: 163.9 cm o superior
	Resolución: 3840 x 2160
	Frecuencia de actualización: 60Hz o superior
	Ángulo de visión: 178° (H) / 178° (V) o superior
	Brillo: 400 nits o superior
Procesadores y sistema operativo	CPU: Quad Core (hasta 1.5 GHz) opcional
	GPU: Mali 470 MP3 hasta 650 MHz opcional
	RAM: 2 GB DDR o superior
	Almacenamiento flash: 16GB eMMC opcional
	PatchWall OS, Android TV 9.0, Android TV, Tizen o WebOS
Audio	Altavoz: 2 * 10W con sistema bass reflex o superior
	DTS-HD
	Dolby Audio
Conectividad	HDMI x 3 (ARC x 1) o superior
	USB 2.0 x 3 o superior
	Bluetooth 5.0, BLE
	2.4&5GHz Wi-Fi (802.11 a / b / g / n / ac)
	Puerto Ethernet x 1 o superior
	Conector de auriculares de 3,5 mm x 1 o superior
	Entrada AV
	DVB-T2, DVB-C, DVB-S2
Alimentación	Consumo de energía: 200 W o superior
	Voltaje: 100-240 V-50/60 HZ

Otras especificaciones	Soporte adecuado para la TV - Con colocación, instalación y puesta en funcionamiento (Se deberá contemplar todos los elementos necesarios para el mismo)
Garantía escrita	Mínimo un (1) año.

10.3 UPS de 1500 VA

Descripción	Características
Marca	Indicar
Modelo	Indicar
Procedencia	Indicar
Año de fabricación	Indicar
Cantidad	8 (ocho)
Capacidad	1500 VA / 900 Watts. Uninterrupted.
Pantalla	LCD o LED que indiquen con números, letras y gráficos el estado del equipo (voltaje, tensión, frecuencia y fallas)
Tensión de entrada	220 / 230 Vac
Tensión de salida	220 /230 Vac +/- 10%.
Frecuencia	50 - 60 Hz \pm 10% (autosening).
Tipo de enchufe de entrada	IEC 320 C14 MALE (MACHO) incluir cable de alimentación tipo americano
Características	SALIDAS: Mínimo 5 tomas NEMA 5, 15R (hembra tipo americano) con respaldo de batería. Alarmas audibles, Indicadores de estado, Restablecimiento automático de carga. Filtrado de ruido. Tiempo de recarga: 8 horas.
Puerto de interfaz	USB
Conectividad	Puerto RJ45 compatible con protocolos de gestión.
Protección	Protección contra sobrecarga y cortocircuito por medio de interruptor termomagnético.
Comunicación	Software de administración con interfaz RJ45 para monitoreo.
Tiempo de transferencia	\leq 10 ms.
Tipo	Interactiva con baterías secas.
Garantía del fabricante o del oferente	El proveedor deberá entregar los equipos nuevos y con garantía de 2 (dos) años como mínimo, reparación, suministros de partes, Traslados de los equipos de las oficinas del cliente al Proveedor y viceversa a cargo del Proveedor. El oferente para poder solicitar la recepción definitiva deberá presentar una carta del fabricante donde avale que los equipamientos cuentan con 2(dos) años de garantía del fabricante como mínimo, en dicho documento deberá constar los números de serie de los equipos.
Certificación de calidad	Certificados de calidad ISO 9001:2008. Carta de Distribución del Representante. Carta de Autorización del Fabricante. Catálogos y especificaciones originales del equipo ofertado.

10.4 Mouse Óptico USB

Descripción	Características
Marca	Indicar en la Oferta
Modelo	Indicar en la Oferta

Cantidad	12 (doce)
Resolución	Igual o superior a 1000 DPI
Compatibilidad	Windows XP, 7, 8 10, Mac OS X, Android, iOS
Conectividad	Puerto USB
Longitud Del Cable	180 cm (Mínimo)
Número De Botones	3 (Mínimo)
Otros Características	No se aceptará Mouse Inalámbrico.
Garantía	1 (un) Año

10.5 Teclado Español USB

Descripción	Características
Marca	Indicar
Modelo	Indicar
Cantidad	12 (doce)
Tipo De Teclado	Español latino con teclado numérico.
Diseño De Teclado	Estándar.
Interfaz	USB
Compatibilidad	Windows 7, Windows 8, Windows 10, Linux
Otros Características	No se aceptarán Teclados Inalámbricos.
Garantía	Mínima de un (1) año.

10.6 Auricular con micrófono para Call Center

Descripción	Características
Marca	Indicar
Modelo	Indicar
Cantidad	20 (veinte)
Impedancia De Entrada	32 Ohmios o Superior
Sensibilidad (Auricular)	94 Dbv/Pa +/- 3 Db o Superior
Sensibilidad (Micrófono)	-17 Dbv/Pa +/- 4Db o Superior
Respuesta De Frecuencia (Auriculares)	20 Hz - 20 Khz
Respuesta De Frecuencia (Micrófono)	100 Hz - 10 Khz
Longitud De Cable	2 metros o Superior
Conexiones	Compatibles Con Usb-A (3.0)
Otras Características	Diadema Ajustable, Almohadillas de Cuero, Sintético Giratorios
Sistema Operativos Compatibles	Windows, Mac Os, Chrome Os
Garantía	1 (Un) Año