ANEXO 1
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS

OBJETO:

Suministrar el hardware y software para el funcionamiento del sistema de atención a usuarios Infoturnos y cartelera Digital del FNA.

Noviembre 2021
COLOMBIA, BOGOTA D.C.

ANEXO 1
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS

El Fondo Nacional del Ahorro, tiene la necesidad de adquirir los siguientes servicios:

1. Soporte y mantenimiento del Software del Sistema de Turnos Infoturnos por un año.
2. Soporte y mantenimiento del Software de Cartelera Digital WebDT por un año.
3. Actualización a las nuevas versiones de los productos infoturnos
4. Derecho de uso del servicio del Agendamiento de citas, presencial y virtual de los consumidores financieros por un año.
5. Derecho de uso por el servicio de video atención, para la atención de los consumidores financieros a través de video llamadas por un año.
6. Suministro de monitores industriales con licencia SUPERSIGN
7. Bolsa de Mensajes de texto SMS, para la generación de las citas virtuales, para la atención presencial de los consumidores financieros, donde se incluye notificación, recordación y generación de encuestas, para un promedio de 500.000 mensajes mensuales.
8. Servicio de video atención, 6000 minutos promedio mes por asesor.
9. Servicio de llamadas a celular, 2500 minutos promedio al mes por asesor.
10. Bolsa hora desarrollo, para realizar nuevas funcionalidades acorde a las necesidades de la entidad en el servicio agendamiento de turnos virtuales de Aurora.
11. Instalación y configuración monitores en los Puntos de atención

Reportes:

1. Entregar informe de gestión con corte mensual, en donde se relacionen los casos de soporte solicitados por la entidad, registrando el respectivo nivel de severidad, tiempo de respuesta y solución, así como el detalle de las actividades realizadas para la normalización del servicio. Este informe deberá entregarse al supervisor del contrato dentro de los ocho (8) días calendario siguientes al respectivo corte.
2. Entregar estadísticas de gestión de la operación de Infoturnos, y demás informes que el FNA así lo requiera.
3. Reportes de la cantidad de SMS, consumidos del periodo correspondiente.
4. Reportes de consumo a minutos a celular del periodo correspondiente.
5. Reportes de instalación, configuración y traslados de Monitores.
6. Reportes de horas desarrollo del periodo correspondiente, con la debida justificación y visto bueno del grupo Sistema de atención al consumidor financiero - SAC .

Monitores industriales

- Player Embebido
- Software de gestión de contenidos, es un sistema operativo propio con espacio en disco para tener la tecnología de Cartelería Digital SuperSign.
- Licencia SuperSign Control+ LWLD: Se instala en el monitor industrial, software es para monitoreo y control remoto desde un servidor central.
- Licencia SuperSign CMS LWSMB: Se instala en el monitor industrial, software para creación y administración de contenidos para la cartelería digital desde un servidor central.
- Los monitores deberán soportar una disponibilidad como mínimo de (7 x 12).
- Las licencias para uso de la aplicación Supersign de cada monitor deben ser vitalicias
- Garantías del fabricante.

ANEXO 1
REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS.

Todas las características deben ser comprobables.

ESPECIFICACIONES MÍNIMAS DE LOS EQUIPOS

Monitor Industrial de 43 pulgadas	
a) Tamaño de pantalla	Mínimo de 43" (pulgadas)
b) Tecnología de panel	Mínimo IPS
c) Resolución nativa	Mínimo de 3,840 x 2,160 (UHD) o superior
d) Relación de contraste Real o estático	1.000:1 o superior
e) Brillo	Mínimo de 400 Nits o superior
f) Horas de Operación (Duración en funcionamiento)	30.000 Hrs en adelante
g) Conectividad Entrada	Mínimo Entrada HDMI (3, HDCP 2.2/1.4), USB 2.0 Tipo A (2) o superior
h) Conectividad Salida	Audio
i) Conectividad Control externo	Mínimo RS232C Entrada/Salida (4 Pin Phone Jack), RJ45 (LAN) Entrada
j) Temperatura de funcionamiento	0 °C a 40 °C
k) Humedad de funcionamiento	10 % a 80 %
l) Fuente de alimentación	CA 100 - 240 V ~, 50/60 Hz
m) Tipo de potencia	Energía incorporada
n) consumo de energía	Tip. / Máx.80 W/115 W BTU (British Thermal Unit) 273 BTU/Hr (Typ.), 393 BTU/Hr (Max.)
o) Sonido	Altavoz Sí
p) Accesorios	Mando a distancia, cable de alimentación, libro de normas, teléfono a conector D-sub9, soporte, porta cable
q) Garantía	Mínimo tres (3) años de garantía del fabricante
r) Licenciamiento	Licencia para cada monitor del software SUPERSIGN vitalicio

Monitor Industrial de 50 pulgadas	
a) Tamaño de pantalla	Mínimo de 50" (pulgadas)
b) Tecnología de panel	Mínimo IPS
c) Resolución nativa	Mínimo de 3,840 x 2,160 (UHD) o superior

Monitor Industrial de 50 pulgadas	
d) Relación de contraste Real o estático	1.000:1 o superior
e) Brillo	Mínimo de 400 Nits o superior
f) Horas de Operación (Duración en funcionamiento)	30.000 Hrs en adelante
g) Conectividad Entrada	Mínimo Entrada HDMI (3, HDCP 2.2/1.4), USB 2.0 Tipo A (2) o superior
h) Conectividad Salida	Audio
i) Conectividad Control externo	Mínimo RS232C Entrada/Salida (4 Pin Phone Jack), RJ45 (LAN) Entrada
j) Temperatura de funcionamiento	0 °C a 40 °C
k) Humedad de funcionamiento	10 % a 80 %
l) Fuente de alimentación	CA 100 - 240 V ~, 50/60 Hz
m) Tipo de potencia	Energía incorporada
n) Consumo de energía	Tip. / Máx.80 W/115 W BTU (British Thermal Unit) 273 BTU/Hr (Typ.), 393 BTU/Hr (Max.)
o) Sonido	Altavoz Sí
p) Accesorios	Mando a distancia, cable de alimentación, libro de normas, teléfono a conector D-sub9, soporte, porta cable
q) Garantía	Mínimo tres (3) años de garantía del fabricante
r) Licenciamiento	Licencia para cada monitor del software SUPERSIGN vitalicio

Monitor Industrial de 55 pulgadas	
a) Tamaño de pantalla	Mínimo de 55" (pulgadas)
b) Tecnología de panel	Mínimo IPS
c) Resolución nativa	Mínimo de 3,840 x 2,160 (UHD) o superior
d) Relación de contraste Real o estático	1.000:1 o superior
e) Brillo	Mínimo de 400 Nits o superior
f) Horas de Operación (Duración en funcionamiento)	30.000 Hrs en adelante
g) Conectividad Entrada	Mínimo Entrada HDMI (3, HDCP 2.2/1.4), USB 2.0 Tipo A (2) o superior
h) Conectividad Salida	Audio

Monitor Industrial de 55 pulgadas	
i) Conectividad Control externo	Mínimo RS232C Entrada/Salida (4 Pin Phone Jack), RJ45 (LAN) Entrada
j) Temperatura de funcionamiento	0 °C a 40 °C
k) Humedad de funcionamiento	10 % a 80 %
l) Fuente de alimentación	CA 100 - 240 V ~, 50/60 Hz
m) Tipo de potencia	Energía incorporada
n) Consumo de energía	Tip. / Máx.80 W/115 W BTU (British Thermal Unit) 273 BTU/Hr (Typ.), 393 BTU/Hr (Max.)
o) Sonido	Altavoz Sí
p) Accesorios	Mando a distancia, cable de alimentación, libro de normas, teléfono a conector D-sub9, soporte, porta cable
q) Garantía	Mínimo tres (3) años de garantía del fabricante
r) Licenciamiento	Licencia para cada monitor del software SUPERSIGN vitalicio

Entregables:

- Certificado el derecho de uso del servicio de agendamiento de citas (320 licencias), vigencia de un año (1) año a partir de la firma de acta de inicio.
- Certificado de derecho de uso del servicio de video atención (50 licencias), vigencia de un (1) año a partir de la firma de acta de inicio, para la atención del consumidor financiero a través de video llamadas
- Certificado o documento de derecho de uso en modalidad de Bolsa, para un promedio de 500.000 mensajes de texto mensuales
- Certificados de licencias de uso de la aplicación SuperSign de LG.
- Documento de garantía de los Monitores Industriales

Anexo No.2 ANS – Acuerdos Niveles de servicios:
Para la ejecución del contrato se deberán considera los siguientes niveles de servicios:

TIPO DE FALLA	PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTAS	TIEMPO DE SOLUCIÓN
Incidentes por suspensión total del servicio en los puntos de atención (Infoturnos y Cartelera digital)	1	0 - 30 minutos	Una (1) hora hábil Después de entrega de los Logs de Infoturnos solicitados por el contratista
Incidentes en la generación de turnos virtuales.	1	0 - 30 minutos	1 hora hábil
Incidentes con fallas del sistema especifico o puntuales que no detienen el servicio	2	2 horas	6 horas hábiles
Incidentes relacionadas con dudas o aclaraciones en el uso del aplicativo (Capacitaciones).	3	4 horas	8 horas hábiles
Requerimientos o nuevas funcionalidades	4	4 horas	Según requerimiento, previamente avalado por el supervisor del contrato

Para el cálculo de los acuerdos niveles de servicios - ANS, se manejará un esquema de atención de 7 X 10, siete días a la semana 10 horas al día, sobre el cual se tendrán las siguientes condiciones:

- Por cada dos (2) incumplimientos en los tiempos establecidos y que sean atribuibles al soporte ofrecido por el proveedor, se aplicara ANS, del tres por ciento (3%) sobre el valor mensual facturado en el corte de este ítem de soporte antes de IVA.

- Por el incumplimiento en la entrega de informes de gestión mensual, se aplicará una penalidad del tres por ciento (3%) sobre el valor general de la facturación mensual antes de IVA

- El contratista tendrá tres (3) días hábiles para dar respuesta a actas, comunicados, requerimientos que se hagan por este medio, de no tener respuesta se dará por aceptado y el contratista asumirá las decisiones y compromisos establecidos en ellos.

Los incidentes serán reportados por los coordinadores de los puntos de atención, grupo Sistema de atención al consumidor financiero - SAC del área comercial, a la mesa de servicio al correo mesadeservicio@fna.gov.co, quienes atenderán el caso en primer nivel, en caso de no tener solución será escalado al grupo GTIOI-SISTEMA DE TURNOS del FNA, quienes atenderán el caso en segundo nivel, los incidentes de tercer nivel serán reportado al correo soporteinfovisual@stefaninicolombia.com del proveedor Stefanini, por parte del grupo de sistema de turnos del FNA y grupo Sistema de atención al consumidor financiero - SAC del área comercial.