OBJETO: Adquisición de un sistema de gestión turnos para la Gobernación de Antioquia incluyendo instalación, configuración, soporte, mantenimiento y actualización.
Proceso 15899

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. Dispensadora de Turnos Asistida

El contratista deberá proveer dispensadoras de turnos asistidas, las cuales se trata de un pequeño mueble que contiene de manera interna una impresora térmica para imprimir los turnos, además de una pantalla como máximo de 16 pulgadas y lector de cédula incorporado. Esta dispensadora será administrada por el recurso humano que disponga la Gobernación de Antioquia para los puntos de información y así se pueda expedir el ficho para el servicio requerido.

- Esta dispensadora deberá funcionar de manera independiente, es decir, no requerir la conexión a ninguno de los equipos de la Gobernacion de Antioquia.
- Deberá contener una impresora térmica adecuada para el alto flujo de atenciones, por lo que, deberá ser rápida en la expedición del turno y contar con un cortador automático de papel de alta durabilidad y velocidad.
- Deberá contar con una pantalla táctil incorporada de máximo 16 pulgadas.
- Deberá contar con un lector de cédula incorporado que permita leer los documentos de los ciudadanos de una manera rápida y ágil, con el fin de almacenarlos y además reflejar su nombre en el llamado de turnos de la pantalla y del sonido.
- El turno físico (impresión) deberá ser de 8 cm de ancho por 7 cm de largo, el cual deberá contener el logo de la Gobernación de Antioquia, el nombre del servicio o un abreviado de este, el número del turno y la fecha y hora de impresión.

Nota: Para el caso de la opción de adquisición por favor especificar el tiempo de garantía.

2. Sistema de Turnos

El contratista deberá proveer el sistema de turnos mediante el cual se realizará la debida asignación de las filas dentro de las sedes de la Gobernación de Antioquia, permitiendo así brindar un servicio de manera más ordenada y eficaz, garantizando a la ciudadanía su derecho al turno y a una atención con altos estándares de calidad y de manera oportuna.

El software del sistema de turnos deberá contar con las siguientes especificaciones:

- Deberá permitir la creación de diferentes servicios al interior de cada sede, teniendo en cuenta que, todas atienden una oferta institucional variada, la cual dependerá de la secretaria u organismo que brinde sus servicios en la sede. Esta oferta de servicios puede variar en el tiempo, por lo que, el sistema deberá permitir la creación de nuevos servicios y la eliminación o archivo de servicios que ya no sean usados dentro de la sede.
- El sistema deberá ser instalado en todos los puestos de trabajo (taquillas) requeridos los cuales deberán tener la posibilidad de acceder al sistema mediante logueo y así visualizar y/o atender colas. Las sedes donde se instalará el software son: Centro Administrativo Departamental (20 taquillas),

Centro de Atención a la Ciudadanía (22 taquillas), Gerencia de Seguridad Vial (10 taquillas) y Secretaría de Educación (15 taquillas).

- El contratista deberá garantizar que, desde la Dirección de Atención a la Ciudadanía se cuente con un usuario administrador del sistema, con el fin poder crear los servicios y usuarios que se requieran en la operación diaria.
- El sistema de turnos deberá realizar el llamado del ciudadano por tu propio nombre en las pantallas, permitiendo que desde las salas de espera de las diferentes sedes al momento del llamado el ciudadano pueda identificar su nombre en la pantalla. Esto teniendo en cuenta que, dentro de nuestra población atendida, se encuentran ciudadanos en situación de discapacidad
- El sistema deberá realizar el llamado del turno con un sistema sonoro adecuado, mediante el cual los ciudadanos que se encuentren en sala de espera puedan escuchar su llamado. Esto teniendo en cuenta que, dentro de nuestra población atendida, se encuentran ciudadanos en situación de discapacidad.
- **El sistema deberá contar con una interpretación en lenguaje de señas de llamado del turno el cual deberá visualizarse en las pantallas de las sedes, esto con el fin de garantizar que la ciudadanía en situación de discapacidad auditiva que se encuentre en la sede pueda entender de manera adecuada el llamado del turno.**
- El sistema deberá permitir una clasificación o tipificación detallada de las atenciones, teniendo en cuenta que, la oferta institucional es robusta para determinarla desde el llamado del turno.
- El sistema deberá permitir la programación de diferentes tiempos de atención para cada uno de los servicios y las sedes.
- El sistema deberá permitir el logueo y deslogueo de cada una de las personas que estarán en las taquillas, garantizando así usuarios únicos e intransferibles para los servidores y contratistas.
- El sistema deberá contener opciones de desconexión que el servidor o contratista pueda registrar dentro del turno (almuerzo, reunión, falla sistema, etc)
- El sistema deberá permitir trasladar el turno de una taquilla a otra sin que el ciudadano deba pasar nuevamente por el punto de información.
- El sistema deberá tener una disponibilidad del 99,5%

3. Seguimiento en Tiempo Real

El contratista deberá garantizar que el sistema de turnos permita un monitoreo de cada sede y todas las taquillas en tiempo real, con el fin de que se pueda hacer seguimiento al llamado de los turnos, realizar un control de las filas y controlar los tiempos de atención.

4. Reportes

El contratista deberá garantizar que el sistema de turnos permita el descargue de reportes que contenga como mínimo la siguiente información:

- Reporte de logueos y deslogueos por sede y por usuario con fecha y hora de cada una de las conexiones.
- Reporte general de los turnos atendidos en cada sede, que contenga como mínimo: número del turno, fecha y hora de impresión, fecha y hora de llamado, fecha y hora de atención, taquilla, servicio, servidor o contratista, cédula del ciudadano, nombre del ciudadano.
- Reporte de atenciones por persona.
- Reporte de atenciones por ciudadano

5. Soporte y Mantenimiento

El contratista deberá proporcionar el servicio de soporte y mantenimiento al sistema implementado y las dispensadoras de turnos, con el fin de garantizar el óptimo funcionamiento de estos. Este soporte se realizará teniendo en cuenta los siguientes ANS:

Incidente Menor: Corresponde a incidentes clasificados como menores porque no afectan la prestación del servicio, es decir, incidentes que se presenten en las funcionalidades del sistema que no estén relacionadas con la asignación de los turnos, como los reportes, el funcionamiento de los videos o pautas en las pantallas, el llamado por voz del turno.

Este incidente tendrá una repuesta por parte del contratista de hasta 8 horas hábiles.

Incidente Prioritario: Corresponde a incidentes clasificados como prioritarios aquellos que afecten parcialmente la prestación del servicio, como la afectación en el lector de cédulas, afectación en el llamado del turno a través de las pantallas, afectación en las impresoras, afectación de la interpretación en lenguaje de señas.

Este incidente tendrá una repuesta por parte del contratista de hasta 6 horas hábiles.

Incidente Crítico: Corresponde a incidentes críticos todos aquellos que comprometan de manera total la prestación del servicio, es decir, que afecten componentes del sistema que sean esenciales para la asignación de los turnos, como la caída del sistema, el daño de la transmisión de las pantallas, el daño de la pantalla de la dispensadora de turnos.

Este incidente tendrá una repuesta por parte del contratista de hasta 4 horas hábiles.

La atención de todos los incidentes podrá realizarse de manera, telefónica, virtual o presencial, esto según lo considere el contratista, sin embargo, sea cual sea el medio, se deberá dar cumplimiento a la solución dentro del ANS estipulado.

Para el cumplimiento de las características de los ANS anteriormente mencionados se requiere que el contratista cuente con una sede local o en su defecto certifique que cuente con un aliado dentro del Área Metropolitana que atienda los incidentes de manera presencial cuando así se requieran, además de realizar presencia por dos semanas luego de la implementación y puesta en marcha del sistema.

El contratista deberá realizar mantenimiento preventivo cada tres meses durante la ejecución del contrato y/o la garantía. Durante la implementación del sistema se deberá garantizar acompañamiento presencial por parte del contratista, además de la realización del primer manteamiento preventivo, 15 días calendario después de la implementación del sistema.

El contratista deberá garantizar la realización de los mantenimientos correctivos necesarios durante le ejecución contractual, garantizando que, ante las fallas que puedan presentarse en el software y el hardware, la reparación de las mismas se ejecute en un término no mayor a 24 horas.

6. Capacitación

El contratista deberá garantizar capacitación y entrenamiento presencial en el uso de la herramienta y todas sus características, teniendo en cuenta los diferentes roles que desempeñan las personas que se encuentran en las sedes, es decir, los que estarán en las taquillas, los que estarán en los puntos de información y los que administrarán el sistema. Esta capacitación deberá realizarse dos veces durante la ejecución del contrato en cada una de las sedes,

Asimismo, el contratista deberá estar en la capacidad de brindar capacitación telefónica o virtual de manera permanente durante la ejecución del contrato.

NOTA: Es importante tener en cuenta que la Gobernación de Antioquia cuenta actualmente con los televisores necesarios para las pantallas del llamado de turnos y los que componen los dos Video Wall, con las siguientes especificaciones técnicas.



Así mismo se cuenta con impresoras térmicas de turnos asistidas, las cuales tienen las siguientes especificaciones:



Lo anterior con el fin de pueda ser tenido en cuenta para reutilizar dentro del proceso de implementación del sistema de turnos. En caso de que no se puedan ser utilizados se deberá justificar de manera detallada y técnica la razón por la cual deben cambiarse o reemplazarse.

FICHAS TÉCNICAS

CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y GENERADOR DE TURNOS

Item	Cantidad
Dispensadora de Turnos Asistida	6
Sistema de gestión y generación de turnos	1
Decodificadores (para Pantallas)	11

Dispensadoras de Turnos Asistida
Cantidad: 6

ITEM	CARACTERÍSTICA MÍNIMA
Tipo de dispensador	Asistido (de mesa)
Pantalla Táctil	Incorporada máximo de 16 pulgadas
Impresora térmica	Deberá contener una impresora térmica interna, adecuada para el alto flujo de atenciones, por lo que, deberá ser rápida en la expedición del turno
Cortador de papel	Contar con un cortador interno automático de papel de alta durabilidad y velocidad.
Velocidad	Alta
Lector de cédula	Incorporado que permita leer los documentos de los ciudadanos de una manera rápida y ágil, con el fin de almacenarlos y además reflejar su nombre en el llamado de turnos de la pantalla y del sonido
Funcionamiento	Autónoma
Turno físico	Debe ser de un tamaño adecuado, el cual debe tener: Logo de la Gobernación de Antioquia Nombre del servicio o un abreviado de este Número del turno Fecha Hora de impresión
Integración	Del sistema con la visualización en las carteleras digitales y agendamiento de turnos
Administración del dispensador	Será administrada por el recurso humano que disponga la Gobernación de Antioquia para los puntos de información y así se pueda expedir el ficho para el servicio requerido.
Aplicación	Esta dispensadora deberá contener un aplicativo que pueda ser conectado al computador para así realizar la debida impresión o dispensación del turno o podrá funcionar de manera independiente.
Garantía	

Cobertura	En partes, mano de obra y sitio del dispensador completo, relacionados en estas especificaciones. El tiempo de reemplazo de las partes o del dispensador se hará en un tiempo máximo de 72 horas luego de haber reportado el caso. Los repuestos son originales, nuevos y embalados en su respectivo empaque.
Tiempo	1 año
Conectividad	
Red Ethernet	Gigabit ethernet 10/100/1000 (RJ 45)
Software	
Sistema Operativo	Indicar tipo de sistema operativo y funcionamiento
Energía	
Fuente de poder	desde 120 W con eficiencia mínima del 85% y/o adaptador de corriente compatible
Certificados El certificado debe contener un mecanismo para su verificación, como: código, teléfono, correo electrónico, u otros.	
Garantía	**Certificado de Garantías.** El proponente deberá aportar certificación vigente, expedida por el fabricante o distribuidor mayorista autorizado por el fabricante, con fecha no superior a 1 mes a la fecha de cierre del presente proceso, donde especifique la garantía total en años solicitada de los dispensadores que se están ofertando, garantizando los suministros por el tiempo vigente de la garantía.
Distribuidor Autorizado	**Certificado distribuidor autorizado.** El proponente deberá aportar certificación vigente expedida por el fabricante o distribuidor mayorista autorizado por el fabricante que no tenga representación en Colombia, con fecha no superior a 1 mes a la fecha de cierre del presente proceso, donde conste el reconocimiento de ser distribuidor autorizado por éste, de los dispensadores ofertados

Sistema de Gestión y Generación de Turnos
Cantidad: 1

ITEM	CARACTERÍSTICA MÍNIMA
Gestión de Turnos web	Realizar la gestión de los turnos a través de la aplicación Web que permita controlar la gestión de los turnos.

	Debe contar con cuenta de usuario administrador con el cual se puedan crear los servicios y usuarios que se requieran en la operación diaria. Debe integrar estados de turnos como contenido institucional.
Solicitud de turnos móvil	Aplicación móvil para la utilización por parte de los usuarios con los servicios ofrecidos, tiempo estimado del turno.
Mensajes de aviso	El sistema debe enviar mensajes de aviso a los usuarios a través del celular: como tiempo de espera, turnos que faltan por llamarle.
Número de sedes a instalar el sistema	Son 4 sedes donde se instalará el software son: Centro Administrativo Departamental (20 taquillas), Centro de Atención a la Ciudadanía (22 taquillas), Gerencia de Seguridad Vial (10 taquillas) y Secretaría de Educación (15 taquillas).
Reproducir Sonido y visualizar en pantallas	El sistema debe reproducir sonido al realizar el llamado del ciudadano por el nombre en las pantallas y que se visualice en ellas: nombre, número del turno, módulo, vista informativa
Lenguaje de señas	**Contar con interpretación de lenguaje de señas de llamado del turno el cual deberá visualizarse en las pantallas de las sedes**
Taquillas de atención	El sistema debe cubrir 67 taquillas de atención
Número de atenciones al mes	Aproximadamente 55.000
Generar informes	El software debe permitir generar informes en Excel ó PDF
Garantía	
Tiempo	1 año
Certificados El certificado debe contener un mecanismo para su verificación, como: código, teléfono, correo electrónico, u otros.	
Garantía	**Certificado de Garantías.** El proponente deberá aportar certificación vigente, expedida por el fabricante o distribuidor mayorista autorizado por el fabricante, con fecha no superior a 1 mes a la fecha de cierre del presente proceso, donde especifique la garantía total en años solicitada de los dispensadores que se están ofertando, garantizando los suministros por el tiempo vigente de la garantía.
Distribuidor Autorizado	**Certificado distribuidor autorizado.** El proponente deberá aportar certificación vigente expedida por el fabricante o distribuidor mayorista autorizado por el fabricante que no tenga representación en Colombia, con fecha no superior a 1 mes a la fecha de cierre del presente proceso, donde conste el reconocimiento de ser distribuidor autorizado por éste, de los dispensadores ofertados

Certificado de Seguridad	
Certificado SSL	El sitio de la aplicación de gestión de turnos debe tener certificado digital que autentique la identidad del sitio web y que habilite una conexión cifrada por 1 año.
Capacitación	
Entrenamiento en el sistema	Deberá realizarse dos veces durante la ejecución del contrato en cada una de las sedes teniendo en cuenta los roles
Sistema Operativo	
Compatibilidad	El sistema de gestión de turnos debe ser compatible con Windows 10 Pro de 64 bits ó superior.
Servicios adicionales	
Hosting	Contar con el sitio de alojamiento para la publicación del sitio web
Backup	Realizar backup de la información según la frecuencia que defina la Gobernación
Levantamiento de requerimientos	Realizar el levantamiento de información con la Gobernación de Antioquia
Parametrización	Realizar la parametrización de la herramienta con la Gobernación de Antioquia
Implementación y puesta en marcha	Realizar la implementación y puesta en marcha del Sistema de gestión de turnos validado por la Gobernación de Antioquia

Decodificadores de Pantalla
Cantidad 11

ITEM	CARACTERÍSTICA MÍNIMA
Hardware	Tipo decodificador que debe incluir accesorio de red cableada para instalar en los 11 televisores ubicados en las diferentes sedes.
Integración	Del sistema con la visualización en las carteleras digitales y agendamiento de turnos
Garantía	
Tiempo	1 año
Certificados El certificado debe contener un mecanismo para su verificación, como: código, teléfono, correo electrónico, u otros.	

Garantía	**Certificado de Garantías.** El proponente deberá aportar certificación vigente, expedida por el fabricante o distribuidor mayorista autorizado por el fabricante, con fecha no superior a 1 mes a la fecha de cierre del presente proceso, donde especifique la garantía total en años solicitada de los dispensadores que se están ofertando, garantizando los suministros por el tiempo vigente de la garantía.
Distribuidor Autorizado	**Certificado distribuidor autorizado.** El proponente deberá aportar certificación vigente expedida por el fabricante o distribuidor mayorista autorizado por el fabricante que no tenga representación en Colombia, con fecha no superior a 1 mes a la fecha de cierre del presente proceso, donde conste el reconocimiento de ser distribuidor autorizado por éste, de los dispensadores ofertados
Instalación	
Servicio de instalación	El proponente debe realizar la instalación de los decodificadores en los 11 televisores ubicados en las diferentes sedes y validar su funcionamiento con el sistema de gestión de turnos

ERICA MARIA DUQUE MOSQUERA
Profesional Universitario – Secretaria de Suministros y Servicios
Rol Técnico