ANEXO NRO 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

MODALIDAD CONTRACTUAL: Contratación directa/ No pluralidad de oferentes

OBJETO: Diseño y puesta en marcha de modulo para la gestión de citas previas de manera virtual y mantenimiento del sistema del sistema de turnos implementado en la Gobernación de Antioquia.

PRESUPUESTO (VALOR): Cuarenta y seis millones ochocientos ochenta y ocho mil seiscientos treinta pesos M/L IVA INCLUIDO ($46.888.630).

PLAZO: Tres (3) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio, sin superar el 12 de diciembre de 2025.

1.1. Alcance

El desarrollo solicitado tiene como objetivo ampliar las capacidades del Sistema de Gestión de Turnos (SGT) mediante la implementación de un módulo de agendamiento de citas previas que soporte tanto la atención presencial como la atención virtual. Con esta mejora, los usuarios podrán programar, confirmar y recibir recordatorios de sus citas a través de distintos canales de comunicación (correo electrónico, SMS y sincronización automática con su calendario), garantizando que la información llegue de forma oportuna y segura.

Para el caso de citas virtuales, el sistema generará y asociará automáticamente un enlace único de videoconferencia en Microsoft Teams, el cual será enviado junto con los detalles de la cita. Este enlace quedará anclado en la notificación y en el registro de la cita, permitiendo que el usuario acceda de forma directa a la atención en línea en la fecha y hora establecidas. Estas citas virtuales estarán únicamente disponibles y asociadas a las taquillas que hayan sido configuradas con modalidad de atención virtualizada, asegurando así que la asignación de turnos se realice de forma coherente con la infraestructura y la disponibilidad del servicio.

El módulo contará con las siguientes funcionalidades principales:

- Agendamiento de citas en tiempo real para atención presencial y virtual, con validación de disponibilidad por servicio.
- Generación y asignación automática del enlace de videoconferencia en Microsoft Teams para las citas virtuales, exclusivamente en taquillas configuradas con atención virtualizada.
- Envío de confirmaciones y recordatorios automáticos por correo electrónico, SMS y actualización en calendario (compatibilidad con Google Calendar, Outlook y similares).
- Reprogramación flexible de citas, manteniendo la trazabilidad de cambios y actualizando automáticamente las notificaciones enviadas.
- Integración con la interfaz de taquillas del SGT, permitiendo que, al momento de la llegada presencial, la cita sea visualizada automáticamente en el punto de atención correspondiente.
- Panel administrativo para el personal autorizado, con opciones de búsqueda, filtro y modificación de citas, así como consulta de enlaces de video llamadas activos.

- Reportes y métricas de uso, diferenciando entre citas presenciales y virtuales, para análisis de demanda y optimización de recursos.
- Soporte Mantenimiento Anual de Software y Hardware 1 año

- Componentes de software incluidos:
  - Widget de atención.
  - Software Central del Sistema de Gestión de Turnos (SGT).
  - Portal administrativo y sistema de reportes.
  - Sistema de gestión de contenidos (CMS).
  - Actualizaciones de software:
  - Se incluirán todas las actualizaciones periódicas del sistema, orientadas a mantener la estabilidad, seguridad y mejoras funcionales del SGT, incluyendo el widget, CMS y portal administrativo.

- Componentes de Hardware:
  - Turneros SUNMI D2S PLUS (4 unidades entregadas).
  - Set Top Boxes AMAZON M36N6RA (11 unidades entregadas).
  - Accesorios: adaptadores USB a Ethernet (RJ45) y cables OTG.

- Soporte Técnico Especializado**:** Disponibilidad de soporte para resolución de incidentes, fallos y acompañamiento técnico remoto en el uso de las plataformas incluidas.

- Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware: Verificación de funcionamiento básico de los equipos, orientación remota para ajustes, y diagnóstico en caso de fallas en decodificadores (set top boxes) y turneros.

- Disponibilidad del servicio: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., excluyendo días festivos nacionales. Tiempo máximo de respuesta ante incidentes críticos: Según SLA Adjunto. En caso de caída del sistema y si la necesidad lo requiere se deberá dar el servicio en horario diferente al acordado anteriormente, solo casos excepcionales de caída total del sistema.

Documentación y trazabilidad:

Todos los reportes de mantenimiento, solicitudes de soporte y actualizaciones quedarán registrados en nuestro sistema de gestión, garantizando trazabilidad y continuidad del servicio.