

ANEXO TECNICO

OBJETO: ACTUALIZACIÓN, MANTENIMIENTO Y ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVO TECNOLÓGICO PARA EL SISTEMA DIGITURNO° 5 QUE APOYA LA GESTIÓN COMERCIAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P PROYECTO AGUAS DEL ATRATO

ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA ACTUALIZACIÓN REQUERIDA

Digiturno 5 es una solución integral para atención y gestión del usuario, orientada a optimizar el ciclo de servicio en las organizaciones y mejorar la eficiencia de la atención al usuario.

ACTUALIZACIÓN, SOPORTE Y MANTENIMIENTO DIGITURNO 5

Se requiere actualizar la plataforma Digiturno 5, a la última tecnología con la que cuente el sistema, mejoras, novedades, así como el soporte y mantenimiento del sistema.

Se hace necesario realizar mantenimientos preventivos y correctivos que contemplan lo siguiente:

- ✓ Mantenimiento Preventivo: Contempla la revisión interna del software y limpieza del hardware, con el fin de evitar futuras anomalías e imprevistos en el sistema, incluyendo las siguientes actividades:
 1. Revisión y mantenimiento de la base de datos
 2. Revisión de la configuración de cada una de las aplicaciones de Digiturno
 3. Revisión y Mantenimiento de cableado de comunicación de datos de Digiturno.
 4. Revisión de las redes de energía para Digiturno.
 5. Revisión de los conectores de datos y de energía de todos los componentes de hardware de Digiturno.
 6. Limpieza y ajuste de la impresora térmica de Digiturno.
 7. Limpieza y ajuste del cortador de tiquetes de la impresora térmica de Digiturno.
 8. Limpieza y ajuste del atril dispensador de tiquetes de Digiturno
 9. Limpieza y ajuste de conexiones de la Pantalla Plasma
 10. Revisión e informe del estado del PC servidor de Digiturno

- ✓ Mantenimiento correctivo de software: Una vez revisado el estado actual del sistema, en caso de ser necesario se deben realizar las correcciones y reparaciones en los equipos, lo cual puede incluir cambio de piezas y demás ajustes pertinentes.

ADQUISICIÓN DE DISPOSITIVO TECNOLÓGICO

Se requiere adquirir dispositivo tecnológico “Tablet”, que facilite la gestión y atención de los clientes, la cual debe contar con las siguientes especificaciones:

1.Especificación técnica Terminal portátil (Tablet)

ESPECIFICACIONES		
PANTALLA TÁCTIL	Tecnología:	Táctil capacitiva 10 puntos
	Diagonal:	10.1"
	Resolución:	1280 x 800 Pixeles
CPU	Procesador:	MT8321, Quad-Core (4 x 1.3GHz)
	RAM:	1GB
	ROM:	16GB
CONECTIVIDAD	Sistema operativo:	Android
	Interfaz de datos:	Wi-Fi 802.11 b/g/n, Wi-Fi direct Bluetooth 4.2 Micro USB 2.0 de alta velocidad GPS
ESTRUCTURA	Material soporte:	Acero Cold Rolled calibre 16
	Acabado soporte:	Blanco brillante
	Peso aprox:	1Kg
CONDICIONES ELÉCTRICAS	Dimensiones (AxLxP):	167 x 292 x 74mm
	Método de seguridad:	Guaya y velcro
	Entrada de voltaje:	110 VAC adaptador
CONDICIONES AMBIENTALES DE FUNCIONAMIENTO	Longitud cable USB:	1.5m
	Rango de temperatura:	0°C-50°C
	Rango de humedad:	10%-90% sin condensación
	Ambiente de uso:	Interior

GARANTIA TERMINAL PORTATIL (TABLET) : Se solicita que la garantía de la terminal portátil (Tablet) sea de **12 meses**, asegurando la cobertura ante defectos de fabricación y fallas en su funcionamiento, conforme a las condiciones técnicas y de uso del equipo

CAPACITACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN PARA DIGITURNO 5

Se requiere realizar capacitación, socialización de las novedades incluidas en el sistema y retroalimentación de lo ya existente teniendo en cuenta los siguientes temas:

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ingreso al sistema • Explicación de Reportes • Estado de Turnos. • Pantalla Gerencial • Reportes Web • Configuración Rápida de Terminales • Creación de roles de usuarios |
| <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de elementos del sistema. • Inicio de servicios. • Reconfiguración de configuración de puertos. • Explicación de cables de conexión al servidor. • Certificación de conexión de redes. • Primeros auxilios y contingencia |

Esta capacitación puede ser de manera remota o presencial.

CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

La actualización del sistema estará sujeta a la fecha y hora acordadas por las partes y teniendo en cuenta todos los requerimientos técnicos necesarios.

ITEMS Y CANTIDADES

Ítem	Unidad de medida	Cantidad
	Unidad	
Mantenimiento al sistema Digiturno 5	Unidad	1
Capacitación y retroalimentación en digiturno 5	Unidad	1
Terminal portátil (Tablet)	Unidad	1
Instalación, Configuración y Pruebas de Funcionamiento	Unidad	1

Garantía del servicio 12 meses

CONDICIONES DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:

Mediante formato elaborado por la empresa el administrador del contrato validará el cumplimiento de los ítems y especificaciones del contrato.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

1. Realizar la actualización del sistema digiturno
2. Garantizar durante el tiempo de ejecución del contrato, la calidad y oportunidad del servicio.
3. Cumplir con el objeto del contrato en la forma y dentro del plazo establecido en el mismo, de conformidad con las especificaciones técnicas señaladas en la invitación.
4. Acatar las recomendaciones del administrador del contrato
5. Abstenerse de facturar por encima del presupuesto disponible, de acuerdo con el valor del contrato.
6. Garantizar que el servicio prestado se encuentre acorde con las especificaciones técnicas descritas en el contrato y/o de acuerdo con las órdenes que emite el administrador del contrato.
6. Atender los requerimientos que sean formulados por el administrador y gestor del contrato para efectos de ejecutar en debida forma el objeto pactado.
7. Informar por escrito y oportunamente al administrador y gestor del contrato sobre los obstáculos, problemas o sugerencias que encuentre durante el desarrollo del contrato.
8. Guardar completamente la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia debe conocer o manipular y responderá civil, penal y disciplinariamente por los perjuicios de su divulgación y/o utilización indebida que por sí o por un tercero se cause a la administración o a terceros.
9. Todas las demás que se deriven de la naturaleza del contrato, y que se requieran para el cabal cumplimiento del objeto de este.