

Pliego de Especificaciones Técnicas Particulares

“Implementación Sistema Integral de Gestión de Turnos para la Oficina de Certificaciones en Edificio Nuevos Tribunales de la ciudad de Santa Fe y Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género”

La presente contratación comprende la provisión, parametrización, implementación, puesta en funcionamiento y licenciamiento de un sistema integral de gestión digital de turnos para la Oficina de Certificaciones del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, incluyendo el software de administración y operación, la terminal de autogestión, el equipamiento para visualización de turnos y los dispositivos destinados a los puestos de atención y de caja, en el edificio Nuevos Tribunales de la ciudad de Santa Fe, sito en calle General López 2761 ciudad de Santa Fe y en Edificio Judicial ubicado en Urquiza 2463.

CONSIDERACIONES GENERALES

La solución deberá permitir administrar integralmente el flujo de atención presencial, desde la obtención o registro del turno hasta su llamado, atención, seguimiento y análisis posterior. Todos los componentes deberán integrarse entre sí y operar como una única solución.

El adjudicatario deberá contemplar la totalidad de las tareas necesarias para la correcta implementación del sistema, incluyendo relevamiento, definición funcional, diseño y desarrollo de la personalización, parametrización, pruebas, capacitación funcional y puesta en marcha.

Las especificaciones indicadas constituyen requerimientos mínimos. Cuando se indiquen características o tipos de equipamiento, podrán admitirse soluciones equivalentes o superiores, siempre que resulten plenamente compatibles con el sistema ofertado y satisfagan la funcionalidad requerida.

Los trabajos deberán ser completos conforme a su fin, debiendo considerarse incluidos todos los elementos y trabajos necesarios para el correcto funcionamiento, aun cuando no se mencionen explícitamente en pliego o planos.

La Contratista será la única responsable de los daños causados a personas y/o propiedades durante la ejecución de los trabajos de instalación y puesta en servicio. Tomará todas las precauciones necesarias a fin de evitar accidentes personales o daños a las propiedades, así pudieran provenir dichos accidentes o daños de maniobras en las tareas, de la acción de los elementos o demás causas eventuales. Se deberán reparar todas las roturas que se originen a causa de las obras, con materiales iguales en tipo, textura, apariencia y calidad, no debiéndose notar la zona que fuera afectada.

Se deberá presentar con la oferta un **plan de trabajo detallado**, que permita efectuar un seguimiento eficiente de la ejecución de los mismos y la coordinación del acceso a los distintos sectores de los edificios.

Correrá por cuenta y cargo de la Contratista realizar las prestaciones o solicitudes de aprobación y cualquier otro trámite relacionado con los trabajos a efectuar objeto del presente Pliego, ante los Organismos públicos o privados que pudieran corresponder. Las distintas soluciones dadas para la ejecución de la obra deberán respetar las normas vigentes a la fecha de apertura, emitidas por la autoridad de aplicación que corresponda.

Los oferentes deberán cotizar, realizar y entregar la totalidad de los trabajos, bajo la modalidad “llave en mano”. El Poder Judicial se reserva el derecho de no adjudicar la presente Licitación a quien no cumpliera con lo solicitado en los pliegos correspondientes.

Los materiales ofertados deberán ser nuevos, completos, sin uso y estar en perfecto estado de funcionamiento. Los materiales a emplear serán de marcas reconocidas en el mercado nacional e internacional para instalaciones de esta clase.

MEMORIA DESCRIPTIVA Y PROYECTO EJECUTIVO

La oferta deberá incluir una memoria descriptiva detallada de todas y cada de las partes componentes de las diferentes soluciones propuestas, sus características técnicas, esquemas de interconexión, descriptivos de funcionamiento, marcas del equipamiento como así también su interrelación con el medio externo; su no presentación o su rechazo en caso de inconsistencia técnica, por errores y/o omisiones sustanciales, **será causal de rechazo de la oferta**. Posteriormente, y una vez aprobada, esa memoria deberá servir de base para la ejecución del Proyecto Ejecutivo a entregar una vez adjudicada la obra.

FORMA DE CONTRATACIÓN

La presente obra se ejecutará con la modalidad "Llave en mano". En consecuencia, todos los elementos necesarios para su realización y correcto funcionamiento deberán ser suministrados por el Proveedor como parte integral de la misma y serán propiedad del Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe.

Cualquier omisión o elemento necesario para completar la presente obra que no haya sido previsto en este Pliego, como por la empresa adjudicada en su oferta, será responsabilidad de esta última, sin costo para el Poder Judicial, no aceptándose interrupción alguna de la ejecución de la obra.

Cada oferente deberá haber inspeccionado el sitio y área de la obra para quedar informado y satisfecho en todo lo que él considere necesario para llevar a cabo su oferta de contrato, incluyendo las condiciones generales del trabajo, requerimientos de mano de obra, acceso, obstrucciones, horarios de trabajo, etc.

Deberá conocer las características del predio, las estructuras existentes del mismo o adyacentes a él y el alcance de este Proyecto, y, tener en cuenta las tareas complementarias de otras especialidades si los hubiera.

Una vez presentada la propuesta y aceptada por el Poder Judicial, no se hará ninguna concesión o modificación en el precio por no haber hecho el Contratista sus comparaciones, previsiones e inspecciones, incluyendo las interferencias que puedan surgir por actividades desarrolladas por el Poder Judicial u otros Contratistas o debido a errores u omisiones por parte del Contratista.

Se considerará que el Oferente ha visitado el lugar donde se realizarán los trabajos de instalación, y que ha comprobado el estado actual y que luego de una detallada inspección visual, ha incluido en el monto del presupuesto todos los gastos para que la obra quede concluida y en correcto estado; en consecuencia, una vez iniciada la instalación no podrá invocar olvidos, cambios de situación o variación de costos de materiales y/o servicios que fundamenten reclamos por un monto mayor que el presupuesto ofertado. Lo enunciado crea presunción absoluta de que el Proponente y su director técnico han estudiado minuciosamente la documentación completa de la obra y que ha efectuado en consecuencia sus propios cálculos y cálculos de costos de la totalidad de las obras, materiales y equipamientos involucrados y que se han basado en ellos para formular su Oferta.

En ese sentido los datos suministrados por la Repartición, sólo tendrán carácter ilustrativo y en ningún caso darán derecho a la Contratista a reclamos si fueran incompletos o erróneos.

PRUEBAS Y DEMOSTRACIÓN

Cumplidas las etapas de evaluaciones técnicas y económico-financieras, el Poder Judicial podrá requerir las pruebas y demostraciones, que a su juicio facilitaren la mejor verificación del estricto cumplimiento de los requisitos de las capacidades y cualidades del equipamiento ofertado. El oferente facilitará la realización de las mismas a fin de poder cuantificar el rendimiento mediante los procedimientos preparados por el Poder Judicial a esos efectos, dentro de las 72 horas en que le sean requeridos, pudiendo resultar excluido en caso de incumplimiento.

El Poder Judicial se reserva el derecho de controlar y/o solicitar la repetición de las pruebas y demostraciones, como así también, de realizar pruebas complementarias que puedan contribuir a una mejor evaluación del equipamiento propuesto.

ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

El Contratista deberá tener en cuenta en la organización de los trabajos, las diferentes ocupaciones y funcionamiento del Establecimiento, de tal modo que deberá compatibilizar los mismos con la Inspección de la obra a fin de garantizar el normal desarrollo de las actividades que se desempeñan.

PLANOS CONFORME A OBRA

El Adjudicatario incluirá gráficos detallando la ubicación de los elementos instalados, rutas de distribución de cables, etc.

Todas las instalaciones deberán ser debidamente acotadas, ejecutándose también los planos de detalle necesario o requerido.

DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

Junto con la/s propuesta/s técnica/s se deberán incluir todos los folletos, catálogos, métodos y manuales de instalación, así como cualquier otra documentación técnica que permita una eficaz evaluación de los elementos.

MATERIALES

En hoja adjunta a la oferta, deberá presentarse el listado de materiales con la marca correspondiente

RESPONSABILIDAD POR ROTURAS

El adjudicatario será responsable de los daños ocasionados por sus trabajos y/o obreros en las construcciones o cosas existentes en el edificio y estará obligado a reparar, reemplazar por completo y a su orden y costo todo elemento o partes del que por causa de su intervención fuera afectado.

En consecuencia, el adjudicatario deberá tomar las precauciones para evitar las situaciones mencionadas alcanzando su responsabilidad a los accidentes que ocurran en razón de las obras contratadas, a sus obreros, propiedades o terceras personas, ya sea por culpa directa, por acción de sus elementos o por causas eventuales y estará a su cargo la reparación y/o indemnización del daño producido al Poder Judicial, obras o terceros.

Todo cambio, perforación, clavado o cualquier tarea que produzca lesión y/o deterioro de la infraestructura y/o mobiliario de la Institución, deberá ser reparada, acondicionada y/o reemplazada de acuerdo a la circunstancia y características de lo afectado.

ACCESO A LOS SITIOS DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

Durante el tiempo de ejecución de La Obra los representantes o personas autorizadas por el Poder Judicial de la Provincia de Santa Fe, tendrán acceso al sitio donde se realicen los trabajos objeto de la presente contratación; por consiguiente el Adjudicatario proporcionará todas las facilidades y seguridades necesarias y hará los arreglos pertinentes para facilitar la inspección de los procedimientos y ejecución de las obras en la forma que lo requieran los interesados y el supervisor(es) designado(s) por el Poder Judicial de Santa Fe, mediante un cronograma establecido de común acuerdo.

Tanto el personal propio como el subcontratado, ingresará y egresará registrando sus movimientos en el libro de la Guardia, previa exhibición de su credencial.

Se convendrá oportunamente la salida de materiales y herramientas, las que deberán registrarse debidamente. Cuando dicho movimiento sea por izaje, será responsabilidad exclusiva de la Contratista.

INSPECCIONES

Los materiales y trabajos hasta su entrega y aceptación final, estarán sujetos a la inspección y aprobación o rechazo por parte del Poder Judicial. La no inspección y aprobación no eximirá al contratista de su obligación de instalar materiales y mano de obra, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato y la buena calidad que deben tener los trabajos objeto de esta contratación. Siempre que el/los supervisor(es) designado(s) por el Poder Judicial exija/n, el Adjudicatario deberá proporcionar

todas las herramientas, mano de obra, materiales y facilidades necesarias para examinar cualquier parte de los trabajos, estén terminadas o en ejecución, hasta el punto de remover porciones ya terminadas.

En caso que alguna parte de la ejecución de la obra examinada se encuentre inaceptable, los costos de desmontaje, reparación y reconstrucción correrán por cuenta del Adjudicatario.

MATERIALES RECHAZADOS

Los materiales y los trabajos que a juicio del Poder Judicial no estén de acuerdo con las especificaciones, o que sean de algún modo inaceptable serán rechazados, debiendo el Adjudicatario reemplazarlos. Si el Adjudicatario no realiza la modificación dentro de un plazo de cuarenta y ocho (48) horas después de haber recibido la indicación del supervisor, éste podrá retirarlos y el costo que implique esta operación será cargado a la cuenta del Adjudicatario.

CONFIGURACIÓN E INSTALACIÓN FÍSICA DE LOS EQUIPOS

La instalación física de los equipos y sus periféricos, y la provisión e instalación de los accesorios necesarios para la operación de los equipos terminales (cables, conectores, etc.) estarán a cargo de la empresa adjudicataria.

Los equipos deberán suministrarse adaptados para su alimentación eléctrica por la red normal de 230 voltios, 50 Hertz, con conexión a tierra. Se indicará la potencia requerida por cada uno y asimismo los valores individuales de disipación de calor.

MANTENIMIENTO DURANTE LA GARANTÍA

Se establece como plazo de garantía al período de un año contra defectos de fabricación del equipo suministrado, contado a partir de la emisión de la Recepción Provisoria del equipamiento instalado y en servicio

Durante dicho lapso si hubiere algún inconveniente con los trabajos realizados se reclamará y se solicita una respuesta por reclamos dentro de las 24 hs.-

Por el plazo de 36 meses se brindará asistencia y soporte técnico.

PLAZO DE EJECUCIÓN

El plazo de ejecución para la totalidad de la obra es de treinta (30) días corridos.

VARIOS

- a) La propuesta deberá contener de manera obligatoria toda la folletería y/o muestras necesarias en las cuales se especifiquen la denominación comercial, tipología, cualidades técnicas, detalles, materialidad, etc. de los sistemas, artículos o materiales propuestos para la ejecución de los rubros que componen el presente, salvo en los casos puntuales donde se hace referencia a marcas específicas, en los cuales el oferente cotizará lo requerido en el presente pliego.
- b) Cualquier incumplimiento de las menciones precedentes podrá ser causal de desestimación de la oferta o suspensión de las actividades por responsabilidad exclusiva de la Contratista, según corresponda.
- c) La Contratista está obligada a designar, previo al inicio de obra, un profesional con título habilitante (Técnico Electrónico o Ing. Electrónico) con la finalidad de ejercer la Conducción Técnica en forma permanente y exclusiva para la obra, con dedicación exclusiva durante el período de ejecución de la obra.

Renglón 1: Sistema Integral de Gestión de Turnos para la Oficina de Certificaciones ubicada en edificio Nuevos Tribunales de la ciudad de Santa Fe ubicado en calle General López 2761 de la ciudad de Santa Fe

Memoria descriptiva

La plataforma deberá contar con un módulo central de administración y operación desde el cual puedan configurarse los modelos de atención, puestos, perfiles de usuario, trámites o servicios, subtrámites, prioridades, agendas y reglas de atención. Asimismo, deberá integrarse con la terminal de autogestión, las pantallas llamadoras y los dispositivos utilizados por los operadores.

La configuración prevista para la Oficina de Certificaciones deberá contemplar diez (10) puestos de atención y dos (2) puestos de caja.

Ítem 1: Software de administración y gestión del sistema de turnos

Se deberá proveer, parametrizar, configurar e implementar una solución de software para la gestión digital de turnos y colas de atención presencial, con administración centralizada y capacidad de integración con el hardware incluido en los restantes renglones.

1.1. Módulo central y administración

- Sistema multiusuario.
- Configuración y administración de puestos de atención.
- Perfilación de usuarios y permisos diferenciados según funciones de administración y operación.
- Configuración de trámites o servicios y subtrámites.
- Parametrización de prioridades de atención.
- Parametrización de agendas.
- Parametrización de usuarios.
- Definición de políticas y workflow de atención.
- Priorización de clientes o turnos de acuerdo con reglas configurables.
- Control de funciones de autogestión asociadas al proceso de obtención de turnos.
- Posibilidad de integración mediante LDAP.
- Control del estado de funcionamiento del hardware vinculado al sistema, incluyendo pantallas y terminal/tótem.

1.2. Gestión del ingreso y obtención de turnos

El sistema deberá permitir registrar el ingreso de las personas y asignar un turno asociado al trámite o servicio seleccionado. La obtención del turno deberá poder realizarse mediante la terminal de autogestión y quedar integrada al flujo general de atención.

- Asignación del turno al trámite o servicio seleccionado.
- Incorporación automática del turno a la cola de atención correspondiente.
- Aplicación de prioridades y reglas de atención previamente configuradas.
- Seguimiento del turno hasta su llamado y atención.

1.3. Gestión de puestos de atención y caja

La solución deberá permitir administrar los puestos habilitados y asociar a cada operador los perfiles y permisos correspondientes. Para la Oficina de Certificaciones se deberán configurar diez (10) puestos de atención y dos (2) puestos de caja.

- Llamado del siguiente turno conforme a las reglas y prioridades configuradas.
- Gestión del estado de la atención.
- Vinculación del turno con el puesto, el usuario operador y el trámite atendido.
- Operación desde los dispositivos previstos para cada puesto.

1.4. Llamado y visualización de turnos

La solución deberá disponer de funcionalidad de llamador de turnos para su visualización en pantalla, mostrando la identificación del turno llamado y el puesto o destino de atención correspondiente.

El sistema deberá integrarse con la pantalla y la Mini PC previstas en el Ítem 4 y permitir la administración centralizada del contenido presentado, incluyendo la posibilidad de combinar la información de los turnos con contenido informativo o institucional.

1.5. Monitoreo, reportes y estadísticas

- Monitoreo de la operación y del flujo de atención.
- Generación de reportes y estadísticas de desempeño de la atención.
- Consulta de información correspondiente a puestos, usuarios, trámites o servicios y turnos gestionados.
- Disponibilidad de información que permita analizar la operatoria y los tiempos de atención.

1.6. Administración y autogestión de la plataforma

La plataforma deberá disponer de una interfaz de administración que permita gestionar configuraciones operativas sin necesidad de desarrollos específicos para cada modificación ordinaria.

- Administración de usuarios y perfiles.
- Administración de puestos de atención y caja.
- Administración de trámites, servicios, subtrámites y agendas.
- Administración de prioridades y parámetros del flujo de atención.
- Personalización de las interfaces conforme a la identidad y necesidades operativas del organismo.

1.7. Implementación, parametrización y puesta en marcha

El servicio de implementación inicial deberá incluir, como mínimo, las siguientes actividades:

- Iniciación y planificación del proyecto.
- Relevamiento y definición funcional del modelo de atención.
- Diseño de la personalización.
- Desarrollo de la personalización requerida.
- Parametrización de trámites, agendas, usuarios, puestos, prioridades y demás aspectos de la operatoria.
- Testing unitario.
- Testing modular remoto.
- Configuración e integración de los componentes vinculados al sistema.
- Capacitación funcional.
- Acompañamiento durante las pruebas y certificación final.
- Aplicación preinstalada y/o configurada en las terminales correspondientes una vez homologada.
- Parametrización y capacitación en modalidad remota, cuando corresponda.
- Puesta en marcha una vez homologada la solución por el Poder Judicial de Santa Fe.

1.8. Capacitación y documentación

El adjudicatario deberá brindar capacitación funcional suficiente para permitir el uso y la administración de la plataforma por parte del personal designado por el organismo. Asimismo, deberá proporcionar material de consulta o documentación de uso de las funciones principales del sistema.

La documentación deberá contemplar, como mínimo, la operación de los puestos, la administración de usuarios y perfiles, la configuración de servicios y prioridades, el monitoreo y la consulta de reportes.

1.9. Compatibilidad e integración

El oferente deberá garantizar la compatibilidad del software con la terminal de autogestión, la pantalla llamadora, la Mini PC y las tablets indicadas en los restantes ítems, incluyendo los elementos y configuraciones necesarias para que el conjunto opere correctamente.

Ítem 2: Terminal de autogestión – (Tótem)

Se deberá proveer una (1) terminal de autogestión destinada al check-in y obtención de turnos, integrada con el software indicado en el Ítem 1.

2.1. Gabinete

- Material: chapa de acero SAE 1010 doble decapada o material de resistencia y

durabilidad equivalente.

- Terminación: pintura epoxi horneable o de similares características de resistencia química y mecánica.

2.2. Unidad de procesamiento

- PC tipo Intel NUC o equivalente.
- Procesador Intel o equivalente.
- Memoria: 8 GB DDR4 SODIMM.
- Almacenamiento: 240 GB SSD o superior.
- Red Ethernet RJ45 10/100/1000.
- Conectividad Wi-Fi.
- Salida de video HDMI.
- Fuente: 19 V.
- Sistema operativo Windows 10 de 64 bits, compatible con la solución ofertada.

2.3. Pantalla

- Monitor LCD de 24 pulgadas.
- Conexión VGA o HDMI.
- Relación de aspecto 16:9.
- Resolución 1920 x 1080 (Full HD).
- Pantalla táctil.

2.4. Impresora de tickets

La terminal deberá incorporar una impresora térmica de tickets, integrada al sistema y apta para la emisión de los comprobantes de turno.

2.5. Seguridad eléctrica

- Protector térmico de 2 x 10 A.
- Estructura de cableado conforme a normas de seguridad vigentes.

La terminal deberá entregarse completamente integrada, configurada y lista para su utilización con el sistema de gestión de turnos.

La terminal estará constituida por todos los requerimientos anteriormente mencionados en una única unidad física.

Ítem 3: Licenciamiento del sistema por treinta y seis (36) meses

Se deberá proveer el licenciamiento de uso del sistema de gestión de turnos por un período de treinta y seis (36) meses.

El licenciamiento deberá contemplar la configuración prevista para la Oficina de Certificaciones, incluyendo los diez (10) puestos de atención, los dos (2) puestos de caja, la licencia necesaria para la terminal de autogestión y el monitor para visualización de turnos.

Durante la vigencia del licenciamiento, la solución deberá mantenerse operativa y actualizada conforme a la modalidad ofrecida por el proveedor. La oferta deberá indicar el alcance del mantenimiento, soporte y actualización de versiones incluidos durante el período contractual.

Ítem 4: Monitor para visualización de turnos

Se deberá proveer un (1) monitor destinado a la visualización de las colas de espera y los llamados del sistema de gestión de turnos.

4.1. Características mínimas

Tamaño de Pantalla:

- **43 Pulgadas** (109 cm de diagonal visible aproximadamente).

Tecnología de Panel:

- **QLED** (Quantum Dot Pro) para reproducción avanzada de color.

Resolución:

- **Full HD (FHD)** - 1920 x 1080 píxeles nativos.

Tasa de Refresco:

- Mínimo **60 Hz** nativos.

Sistema Operativo:

- Google TV nativo, con soporte para perfiles múltiples y descargas desde Google Play Store.

Conectividad Inalámbrica:

- Wi-Fi integrado (Bandas de 2.4 GHz y 5 GHz)

- Bluetooth 5.0.

Puertos de Entrada/Salida:

- Mínimo 2x Puertos HDMI (compatibles con CEC)
- Mínimo 1x Puerto USB 2.0
- 1x Puerto de Red RJ-45 (Ethernet LAN)
- 1x Salida de audio digital óptica
- 1x Entrada de Antena/Cable (RF).

Diseño y Montaje:

- Compatibilidad nativa con soportes de pared bajo norma **VESA 100 x 100 mm.**

Alimentación:

- Regulación automática AC 100V – 240V ~ 50/60Hz.

Accesorios Obligatorios Incluidos:

- Control remoto
- Soporte de mesa
- Cableado

4.2. Soporte

- Tipo de fijación: techo.
- Compatible con monitor de 43 pulgadas.

El monitor y su soporte deberán entregarse instalados y en condiciones de ser integrados al sistema de gestión de turnos.

Ítem 5: Mini PC para visualización de turnos

Se deberá proveer una (1) Mini PC destinada a la conexión del monitor indicado en el Ítem 4 con el sistema de gestión de turnos.

Requerimientos mínimos:

Procesador:

- Intel
- 4 núcleos
- frecuencia base: 2.0 GHz
- frecuencia turbo: de hasta 2.9 GHz
- caché de 4 MB

Memoria RAM:

- 8 GB DDR4 (Frecuencia mínima de 2666 MHz o superior).

Almacenamiento:

- 256 GB SSD (Unidad de Estado Sólido), interfaz M.2 (SATA o NVMe).

Gráficos:

- Gráfica integrada
- Soporte para resolución 4K a 60Hz

Conectividad Inalámbrica:

- Wi-Fi de Doble Banda (802.11ac / 2.4 GHz y 5.0 GHz)
- Bluetooth 4.2 o superior.

Conectividad de Red:

- 1x Puerto RJ-45 Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).

Puertos de Video:

- Mínimo 2x Salidas de video digitales (HDMI y/o DisplayPort) con capacidad de visualización en pantallas simultáneas.

Factor de Forma:

- Ultra Pequeño Formato (Mini PC). Debe incluir soporte de montaje compatible con norma VESA para instalación detrás de monitores.

Alimentación:

- Fuente de alimentación externa autoadaptable (100-240V, 50-60Hz) con enchufe homologado según normativa local.

Sistema Operativo:

- Microsoft Windows 11 de 64 bits

La unidad deberá incluir los elementos necesarios para su correcto funcionamiento e integración con la solución ofertada, y contar con prestaciones suficientes para

ejecutar de manera continua la interfaz de visualización del sistema.
El oferente deberá garantizar su plena compatibilidad con el software ofertado y con el monitor destinado a la visualización de las colas de espera y llamados.

Ítem 6: Tablets para puestos de atención y caja

Se deberán proveer doce (12) tablets destinadas a la operación del sistema de gestión de turnos: diez (10) para puestos de atención y dos (2) para puestos de caja.

Las tablets deberán ser compatibles con la aplicación o interfaz de gestión de puestos del sistema ofertado y contar con conectividad adecuada para su utilización dentro de la solución.

Cada tablet deberá proveerse con funda protectora de cobertura integral, compatible con el equipo ofertado, con función soporte que permita su utilización apoyada sobre el puesto de trabajo.

Las características mínimas serán las siguientes:

Pantalla: 8,7 pulgadas

Tecnología: TFT o superior

Resolución: 1340 × 800 píxeles o superior

Frecuencia de actualización: 60 Hz o superior

Procesador: Octa-Core

Velocidad CPU: Hasta 2,2 GHz

Memoria RAM: 8 GB

Almacenamiento interno: 128 GB

Sistema operativo: Android

Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac, 2,4 GHz y 5 GHz

Bluetooth: 5.3 o superior

USB: USB Tipo-C, USB 2.0 o superior

Batería: 5.100 mAh o superior

Cargador o fuente de alimentación correspondiente.

Renglón 2: Sistema Integral de Gestión de Turnos para la Oficina de Atención de Víctimas de Violencia Doméstica y de Género ubicada en calle Urquiza 2463 de la ciudad de Santa Fe

Memoria descriptiva

La plataforma deberá contar con un módulo central de administración y operación desde el cual puedan configurarse los modelos de atención, puestos, perfiles de usuario, trámites o servicios, subtrámites, prioridades, agendas y reglas de atención. Asimismo, deberá integrarse con la terminal de autogestión, las pantallas llamadoras y los dispositivos utilizados por los operadores.

La configuración prevista para dicha Oficina deberá contemplar cuatro (4) puestos de atención.

Ítem 1: Software de administración y gestión del sistema de turnos

Se deberá proveer, parametrizar, configurar e implementar una solución de software para la gestión digital de turnos y colas de atención presencial, con administración centralizada y capacidad de integración con el hardware incluido en los restantes renglones.

1.1. Módulo central y administración

- Sistema multiusuario.
- Configuración y administración de puestos de atención.
- Perfilación de usuarios y permisos diferenciados según funciones de administración y operación.
- Configuración de trámites o servicios y subtrámites.
- Parametrización de prioridades de atención.

- Parametrización de agendas.
- Parametrización de usuarios.
- Definición de políticas y workflow de atención.
- Priorización de clientes o turnos de acuerdo con reglas configurables.
- Control de funciones de autogestión asociadas al proceso de obtención de turnos.
- Posibilidad de integración mediante LDAP.
- Control del estado de funcionamiento del hardware vinculado al sistema, incluyendo pantallas y terminal/tótem.

1.2. Gestión del ingreso y obtención de turnos

El sistema deberá permitir registrar el ingreso de las personas y asignar un turno asociado al trámite o servicio seleccionado. La obtención del turno deberá poder realizarse mediante la terminal de autogestión y quedar integrada al flujo general de atención.

- Asignación del turno al trámite o servicio seleccionado.
- Incorporación automática del turno a la cola de atención correspondiente.
- Aplicación de prioridades y reglas de atención previamente configuradas.
- Seguimiento del turno hasta su llamado y atención.

1.3. Gestión de puestos de atención

La solución deberá permitir administrar los puestos habilitados y asociar a cada operador los perfiles y permisos correspondientes. Para mencionada oficina se deberán configurar cuatro (4) puestos de atención.

- Llamado del siguiente turno conforme a las reglas y prioridades configuradas.
- Gestión del estado de la atención.
- Vinculación del turno con el puesto, el usuario operador y el trámite atendido.
- Operación desde los dispositivos previstos para cada puesto.

1.4. Llamado y visualización de turnos

La solución deberá disponer de funcionalidad de llamador de turnos para su visualización en pantalla, mostrando la identificación del turno llamado y el puesto o destino de atención correspondiente.

El sistema deberá integrarse con la pantalla y la Mini PC previstas en el Ítem 4 y permitir la administración centralizada del contenido presentado, incluyendo la posibilidad de combinar la información de los turnos con contenido informativo o institucional.

1.5. Monitoreo, reportes y estadísticas

- Monitoreo de la operación y del flujo de atención.
- Generación de reportes y estadísticas de desempeño de la atención.
- Consulta de información correspondiente a puestos, usuarios, trámites o servicios y turnos gestionados.
- Disponibilidad de información que permita analizar la operatoria y los tiempos de atención.

1.6. Administración y autogestión de la plataforma

La plataforma deberá disponer de una interfaz de administración que permita gestionar configuraciones operativas sin necesidad de desarrollos específicos para cada modificación ordinaria.

- Administración de usuarios y perfiles.
- Administración de puestos de atención y caja.
- Administración de trámites, servicios, subtrámites y agendas.
- Administración de prioridades y parámetros del flujo de atención.
- Personalización de las interfaces conforme a la identidad y necesidades operativas del organismo.

1.7. Implementación, parametrización y puesta en marcha

El servicio de implementación inicial deberá incluir, como mínimo, las siguientes actividades:

- Iniciación y planificación del proyecto.
- Relevamiento y definición funcional del modelo de atención.
- Diseño de la personalización.
- Desarrollo de la personalización requerida.
- Parametrización de trámites, agendas, usuarios, puestos, prioridades y demás

aspectos de la operatoria.

- Testing unitario.
- Testing modular remoto.
- Configuración e integración de los componentes vinculados al sistema.
- Capacitación funcional.
- Acompañamiento durante las pruebas y certificación final.
- Aplicación preinstalada y/o configurada en las terminales correspondientes una vez homologada.
- Parametrización y capacitación en modalidad remota, cuando corresponda.
- Puesta en marcha una vez homologada la solución por el Poder Judicial de Santa Fe.

1.8. Capacitación y documentación

El adjudicatario deberá brindar capacitación funcional suficiente para permitir el uso y la administración de la plataforma por parte del personal designado por el organismo. Asimismo, deberá proporcionar material de consulta o documentación de uso de las funciones principales del sistema.

La documentación deberá contemplar, como mínimo, la operación de los puestos, la administración de usuarios y perfiles, la configuración de servicios y prioridades, el monitoreo y la consulta de reportes.

1.9. Compatibilidad e integración

El oferente deberá garantizar la compatibilidad del software con la terminal de autogestión, la pantalla llamadora, la Mini PC y las tablets indicadas en los restantes ítems, incluyendo los elementos y configuraciones necesarias para que el conjunto opere correctamente.

Ítem 2: Terminal de autogestión – (Tótem)

Se deberá proveer una (1) terminal de autogestión destinada al check-in y obtención de turnos, integrada con el software indicado en el Ítem 1.

2.1. Gabinete

- Material: chapa de acero SAE 1010 doble decapada o material de resistencia y durabilidad equivalente.
- Terminación: pintura epoxi horneable o de similares características de resistencia química y mecánica.

2.2. Unidad de procesamiento

- PC tipo Intel NUC o equivalente.
- Procesador Intel o equivalente.
- Memoria: 8 GB DDR4 SODIMM.
- Almacenamiento: 240 GB SSD o superior.
- Red Ethernet RJ45 10/100/1000.
- Conectividad Wi-Fi.
- Salida de video HDMI.
- Fuente: 19 V.
- Sistema operativo Windows 10 de 64 bits, compatible con la solución ofertada.

2.3. Pantalla

- Monitor LCD de 24 pulgadas.
- Conexión VGA o HDMI.
- Relación de aspecto 16:9.
- Resolución 1920 x 1080 (Full HD).
- Pantalla táctil.

2.4. Impresora de tickets

La terminal deberá incorporar una impresora térmica de tickets, integrada al sistema y apta para la emisión de los comprobantes de turno.

2.5. Seguridad eléctrica

- Protector térmico de 2 x 10 A.
- Estructura de cableado conforme a normas de seguridad vigentes.

La terminal deberá entregarse completamente integrada, configurada y lista para su utilización con el sistema de gestión de turnos.

La terminal estará constituida por todos los requerimientos anteriormente mencionados en una única unidad física.

Ítem 3: Licenciamiento del sistema por treinta y seis (36) meses

Se deberá proveer el licenciamiento de uso del sistema de gestión de turnos por un período de treinta y seis (36) meses.

El licenciamiento deberá contemplar la configuración prevista para dicha Oficina, incluyendo los cuatro (4) puestos de atención, la licencia necesaria para la terminal de autogestión y pantalla llamadora y el monitor para visualización de turnos.

Durante la vigencia del licenciamiento, la solución deberá mantenerse operativa y actualizada conforme a la modalidad ofrecida por el proveedor. La oferta deberá indicar el alcance del mantenimiento, soporte y actualización de versiones incluidos durante el período contractual.

Ítem 4: Monitor para visualización de turnos

Se deberá proveer un (1) monitor destinado a la visualización de las colas de espera y los llamados del sistema de gestión de turnos.

4.1. Características mínimas

Tamaño de Pantalla:

- 43 Pulgadas (109 cm de diagonal visible aproximadamente).

Tecnología de Panel:

- QLED (Quantum Dot Pro) para reproducción avanzada de color.

Resolución:

- Full HD (FHD) - 1920 x 1080 píxeles nativos.

Tasa de Refresco:

- Mínimo 60 Hz nativos.

Sistema Operativo:

- Google TV nativo, con soporte para perfiles múltiples y descargas desde Google Play Store.

Conectividad Inalámbrica:

- Wi-Fi integrado (Bandas de 2.4 GHz y 5 GHz)
- Bluetooth 5.0.

Puertos de Entrada/Salida:

- Mínimo 2x Puertos HDMI (compatibles con CEC)
- Mínimo 1x Puerto USB 2.0
- 1x Puerto de Red RJ-45 (Ethernet LAN)
- 1x Salida de audio digital óptica
- 1x Entrada de Antena/Cable (RF).

Diseño y Montaje:

- Compatibilidad nativa con soportes de pared bajo norma **VESA 100 x 100 mm.**

Alimentación:

- Regulación automática AC 100V – 240V ~ 50/60Hz.

Accesorios Obligatorios Incluidos:

- Control remoto
- Soporte de mesa
- Cableado

4.2. Soporte

- Tipo de fijación: techo.
- Compatible con monitor de 43 pulgadas.

El monitor y su soporte deberán entregarse instalados y en condiciones de ser integrados al sistema de gestión de turnos.

Ítem 5: Mini PC para visualización de turnos

Se deberá proveer una (1) Mini PC destinada a la conexión del monitor indicado en el Ítem 4 con el sistema de gestión de turnos.

Requerimientos mínimos:

Procesador:

- Intel
- 4 núcleos
- frecuencia base: 2.0 GHz
- frecuencia turbo: de hasta 2.9 GHz
- caché de 4 MB

Memoria RAM:

- 8 GB DDR4 (Frecuencia mínima de 2666 MHz o superior).

Almacenamiento:

- 256 GB SSD (Unidad de Estado Sólido), interfaz M.2 (SATA o NVMe).

Gráficos:

- Gráfica integrada
- Soporte para resolución 4K a 60Hz

Conectividad Inalámbrica:

- Wi-Fi de Doble Banda (802.11ac / 2.4 GHz y 5.0 GHz)
- Bluetooth 4.2 o superior.

Conectividad de Red:

- 1x Puerto RJ-45 Gigabit Ethernet (10/100/1000 Mbps).

Puertos de Video:

- Mínimo 2x Salidas de video digitales (HDMI y/o DisplayPort) con capacidad de visualización en pantallas simultáneas.

Factor de Forma:

- Ultra Pequeño Formato (Mini PC). Debe incluir soporte de montaje compatible con norma VESA para instalación detrás de monitores.

Alimentación:

- Fuente de alimentación externa autoadaptable (100-240V, 50-60Hz) con enchufe homologado según normativa local.

Sistema Operativo:

- Microsoft Windows 11 de 64 bits

La unidad deberá incluir los elementos necesarios para su correcto funcionamiento e integración con la solución ofertada, y contar con prestaciones suficientes para ejecutar de manera continua la interfaz de visualización del sistema.

El oferente deberá garantizar su plena compatibilidad con el software ofertado y con el monitor destinado a la visualización de las colas de espera y llamados.

Ítem 6: Tablets para puestos de atención y caja

Se deberán proveer cuatro (4) tablets destinadas a la operación del sistema de gestión de turnos para puestos de atención.

Las tablets deberán ser compatibles con la aplicación o interfaz de gestión de puestos del sistema ofertado y contar con conectividad adecuada para su utilización dentro de la solución.

Las características mínimas serán las siguientes:

Pantalla: 8,7 pulgadas

Tecnología: TFT o superior

Resolución: 1340 × 800 píxeles o superior

Frecuencia de actualización: 60 Hz o superior

Procesador: Octa-Core

Velocidad CPU: Hasta 2,2 GHz

Memoria RAM: 8 GB

Almacenamiento interno: 128 GB

Sistema operativo: Android

Wi-Fi: 802.11 a/b/g/n/ac, 2,4 GHz y 5 GHz

Bluetooth: 5.3 o superior

USB: USB Tipo-C, USB 2.0 o superior

Batería: 5.100 mAh o superior

Cargador o fuente de alimentación correspondiente.

NORMAS PRINCIPALES.

Se aceptarán equipos equivalentes o superiores técnicamente, siempre que cumplan la totalidad de las prestaciones solicitadas
Junto con su oferta, el oferente deberá entregar los documentos técnicos integrados por el siguiente material:

Documentación técnica de los distintos componentes del Sistema con dimensiones, características, conexionado y toda otra información que sea útil para operación y mantenimiento.

Especificaciones técnicas particulares de los fabricantes de los componentes, junto con sus catálogos.

GARANTÍA

Garantía mínima de 12 meses.

Limpieza de obra diaria y final

La limpieza se hará permanentemente, en forma periódica, para mantener la obra y los lugares aledaños, limpios y transitables.