



## **ANEXO TECNICO**

**Objeto:**  
**SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE UN SISTEMA DE TURNOS PARA LA ENTIDAD DESIGNADA  
POR LA CORPORACION COLOMBIA DIGITAL A NIVEL CENTRAL Y TERRITORIAL  
INCLUYENDO HARDWARE Y SOFTWARE.**

**CORPORACION COLOMBIA DIGITAL**

**MARZO DE 2024**

## 1. Introducción

El presente documento establece las especificaciones técnicas para el proceso de contratación para el suministro e instalación de un sistema de turnos para la entidad designada por la Corporación Colombia Digital a nivel central y territorial incluyendo hardware y software.

## 2. Alcance del servicio

Teniendo en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 "Colombia potencia mundial de la vida" (Ley 2294 de 2023), el cual con respecto a las tecnologías de la información busca promover el uso y aprovechamiento de las TIC para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y el desarrollo del país, estableciendo como objetivo que Colombia sea un líder en transformación digital, y por tanto requiere que las entidades del orden nacional trabajen en la implementación de acciones y proyectos que permitan que el Estado colombiano sea más eficiente, transparente y cercano a los ciudadanos.

Que, es así como se seguirá impulsando la apropiación y transformación digital de la Unidad, para ello se enfocará en fortalecer los procesos, garantizar la seguridad de la información, promover una cultura digital y la arquitectura empresarial en cumplimiento del Decreto 767 de 2022 de Gobierno Digital que establece la innovación pública a partir de los habilitadores, líneas de acción e iniciativas dinamizadoras para impactar positivamente la calidad de vida de los ciudadanos, la generación de valor público, mejorar la eficiencia y eficacia. De acuerdo con lo establecido el Gobierno Digital, se genera entonces un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado sino también los diferentes actores de la sociedad son parte fundamental para el desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia, donde las necesidades y problemáticas van a definir el uso de la tecnología y la forma como ésta puede aportar en la generación de valor público. En este sentido, el objetivo de la política de "Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e innovadores, que generen valor público en un entorno de confianza digital", se convierte en un elemento importante para la planeación del componente tecnológico al interior de las entidades públicas.

Por otra parte, el Plan Estratégico Institucional (PEI) de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas -UAEGRTD tiene como fin establecer la ruta de acción a partir de la definición de las líneas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos, indicadores y metas formulados en el Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026 "Colombia potencia mundial de la vida" (Ley 2294 de 2023), como hitos de la planeación del Gobierno Nacional y en línea con la atención a la población víctima de despojo y abandono forzado y demás partes interesadas en la gestión que adelanta la entidad.

Precisamente, una de las líneas estratégicas del PEI está relacionada con el uso de la tecnología como elemento relevante para la transformación de la gestión de la UAEGRTD. La línea de desafíos digitales busca precisamente apropiarse de la transformación digital como mecanismo transversal que facilite el logro de los objetivos institucionales para lo cual se requiere un aprovechamiento del avance tecnológico, pero también la generación de capacidades institucionales y de una cultura alrededor de lo digital.

Los anteriores lineamientos de política y planeación institucional son recogidos en el Plan Estratégico de TI- PETI, el cual es parte integral de la estrategia de la entidad y uno de los principales instrumentos que permiten identificar su visión, objetivos, las estrategias y los proyectos para lograr los resultados esperados, dentro de un proceso de transformación que involucre tecnologías digitales. En este orden de ideas, el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI actualizado para la vigencia 2024 refleja la situación estratégica de las tecnologías de la información de la UAEGRTD, donde se busca apropiarse de la transformación digital mediante procesos que garanticen la seguridad de la información y propendan por el fortalecimiento de una cultura digital en la Unidad.

"DERECHO DE TURNO: Los organismos y entidades de la Administración Pública Nacional que conozcan de peticiones, quejas, o reclamos, deberán respetar estrictamente el orden de su presentación, dentro de los criterios señalados en el reglamento del derecho de petición de que trata el artículo 32 del Código Contencioso Administrativo, sin consideración

de la naturaleza de la petición, queja o reclamo, salvo que tengan prelación legal. Los procedimientos especiales regulados por la ley se atenderán conforme a la misma. Si en la ley especial no se consagra el derecho de turno, se aplicará lo dispuesto en la presente ley.

En todas las entidades, dependencias y despachos públicos, debe llevarse un registro de presentación de documentos, en los cuales se dejará constancia de todos los escritos, peticiones y recursos que se presenten por los usuarios, de tal manera que estos puedan verificar el estricto respeto al derecho de turno, dentro de los criterios señalados en el reglamento mencionado en el inciso anterior, el cual será público, lo mismo que el registro de los asuntos radicados en la entidad u organismo. Tanto el reglamento como el registro se mantendrán a disposición de los usuarios en la oficina o mecanismo de atención al usuario. Cuando se trate de pagos que deba atender la Administración Pública, los mismos estarán sujetos a la normatividad presupuestal.

Por otra parte, la Ley 1091 de 2006 "Por medio de la cual se reconoce al colombiano y Colombiana de Oro. Define en su Artículo 9º, que: "Todas las entidades estatales y privadas que presten servicios al público deberán tener un lugar o ventanillas de preferencia para atender a los beneficiarios de esta ley. Además, en todas las ventanillas restantes se les dará preferencia."

En tal sentido la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras, en adelante LA UNIDAD, adquirió en la vigencia de 2014 veinticuatro (24) ordenadores de turnos Digitarnos donde se adquirió la licencia del sistema DIGITURNO IT 4.5 con la empresa CIEL INGIENERIA S.A.S., que permiten garantizar la calidad y eficiencia en la atención a los ciudadanos, buscando que la accesibilidad a los servicios sea proporcionada con la calidad y oportunidad requeridos de conformidad con la asignación de turnos orientados en la atención preferencial y con enfoque psicosocial.

Entre las funcionalidades del sistema de turnos, se encuentra brindar un trato digno, que garantice la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos, brindar una atención con la calidad, oportunidad y orden de llegada, permitiendo de esta manera la ordenación de turnos; ordenación de servicios, y facilitar el acceso a los ciudadanos a los servicios que presta LA UNIDAD.

Las herramientas se encuentran distribuidas e instaladas en la direcciones territoriales, sedes adscritas y oficina central de la entidad; adquisición realizada con el propósito de dar cumplimiento al numeral 4 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

Adicionalmente, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establece en el componente cuarto: "Las entidades públicas deben incluir en sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión de servicio al ciudadano, como la de afianzar la cultura de servicio entre las que se tienen, implementar sistemas de turnos, adecuar espacios físicos, accesibilidad, señalización, entre otras".

Durante la vigencia de 2015 se contaba con el cubrimiento de garantía extendida por un año, y para las vigencias 2016 a 2020° se han contratado los respectivos mantenimientos, garantizando que la funcionalidad de la herramienta sea óptima. Sin embargo, por ser un sistema de permanente utilización, los equipos que comprenden el hardware del sistema se han venido deteriorando por su uso. En ese orden para la presente vigencia (2024), no ha sido posible realizar el mantenimiento de los Digitarnos, con los cuales cuenta la entidad, toda vez el software del sistema DIGITURNO IT 4.5, de los dispositivos se encuentra discontinuado por lo que no es posible adquirir el servicio de mantenimiento con el proveedor actual.

Es preciso indicar, que se debe garantizar la funcionalidad del 100% de los Digitarnos, teniendo en cuenta que a través de este sistema las oficinas en el nivel central y territorial cuentan con estadísticas de ingreso de los ciudadanos que demandan servicios de LA UNIDAD, como la calificación del servicio recibido por parte de los colaboradores, información útil y valiosa en consideración con las revisiones de la Alta Dirección, así como de las propias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG y en consonancia con los documentos de Política Pública CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" que permitió identificar un conjunto de lineamientos para el desarrollo de acciones orientadas al mejoramiento y fortalecimiento de los canales de atención, y al seguimiento y evaluación sobre el servicio y CONPES 3785 de 2013, "Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano", cuyo objetivo general de política es mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dadas las condiciones que anteceden, los elementos que configuran el sistema de turnos y sobre las necesidades inherentes a la prestación del servicio, existe la pertinencia de contratar la adquisición de un nuevo sistema de digiturnos junto con los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema, así como el soporte de la mesa técnica de ayuda para garantizar el funcionamiento de todos los elementos y programas que conforman el hardware y el software de los Digiturnos de los dispositivos que se adquieran, dispuestos en las oficinas de atención al ciudadano del nivel territorial y central de la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas.

Finalmente, los servicios de mantenimiento preventivos constan de la limpieza del hardware del sistema Digiturno, así como la configuración del software. En cuanto a los mantenimientos correctivos, referente al cambio de piezas por obsolescencia o daño total del elemento, se cambiará conforme a revisión de propuesta económica y evaluación del estudio de mercado realizado por la entidad. Dentro de los canales de atención por parte del contratista, se cuenta con la mesa de ayuda técnica quien brindará el respectivo soporte de incidencias a los colaboradores de la entidad para garantizar el debido funcionamiento del sistema de Digiturno a nivel nacional.

De acuerdo con lo expuesto, es preciso señalar que la presente necesidad de contratación se encuentra incluida en el plan anual de adquisiciones 2024, y de conformidad al proyecto de inversión de la Unidad vigencia 2024 se determinó bajo el código BPIN 2018011000177 SERVICIOS DE IMPLEMENTACION SISTEMA DE GESTIÓN - FORTALECIMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA en la cual se definieron recursos para la contratación de los servicios de conectividad, a través de la actividad Mantener y optimizar la infraestructura tecnológica v ciber-seguridad que soporta los servicios de TI.

### 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Las características técnicas específicas para actualizar el servicio se indican a continuación las cuales están definidas con base en los componentes que conforman los sistemas de turnos - Digiturnos, funcionalidad y operatividad: Atril seleccionador, atril de turnos, terminales virtuales de llamado, monitor de visualización, Player CPU, terminal de calificación y software de administración de la herramienta.

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS				
ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	LUGAR DE ENTREGA O PRESTACIÓN	DIRECCIÓN O ÁREA
1	<p><b>LICENCIA DE SOFTWARE-INTERFAZ ADMINISTRADOR:</b></p> <p>Gestión Omnicanal: Permite a tus clientes sumarse al turno digital a través de un dispositivo móvil o a través de su navegador. Experiencia de turnos sin contacto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Notificaciones en Tiempo real:</b> Envía actualizaciones del estado del servicio a los clientes. Alerta a tu personal sobre futuros aumentos en el tráfico de clientes.</li> <li>- <b>Optimiza Tiempo de Espera:</b> Reduce el tráfico de personas en salas de espera. Ofrece servicios "justo a tiempo".</li> <li>- <b>Satisfacción del Cliente:</b> Brinda la opción de encontrar la sucursal con</li> </ul>	1	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía

	<p>tiempos de espera más cortos. Reduce los tiempos de espera de tus clientes en sucursales y por ende abandonos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Turno Digital.</b> Los clientes eligen el servicio a través de una aplicación, sitio web o código QR, La plataforma le permite ver otras ubicaciones donde puede ser atendido, cada uno con tiempos de espera real y cantidades de clientes esperando. Una vez haya tomado la decisión de su conveniencia recibirá un turno online.</li> <li>- <b>Espera Digital:</b> El cliente entra en una fila virtual, donde puede monitorear su lugar en línea y recibir notificaciones automáticas, sin necesidad de esperar en la sala de espera del establecimiento, brindándoles libertad para realizar otras diligencias.</li> <li>- <b>Notificaciones Automáticas:</b> Cuando llega el momento del servicio, el cliente recibe las instrucciones dónde dirigirse a través de notificaciones a través de APP, SMS, Chatbot o correos electrónicos.</li> </ul> <p><b>Módulos del sistema</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Inicio:</b> Interfaz que presenta un resumen del estado de la atención de los turnos.</li> <li>- <b>Usuarios:</b> Permite configurar los usuarios que pueden acceder al software.</li> <li>- <b>Módulos:</b> Permite crear módulos donde serán llamados los usuarios.</li> <li>- <b>Servicios:</b> Permite crear servicios, subservicios, relacionar los servicios, editar y eliminarlos. También le permitirá configurar los tiempos máximos de atención por parte de un asesor a un usuario.</li> <li>- <b>Asignación Servicios:</b> En este menú se podrá agregar y quitar servicios a un asesor.</li> <li>- <b>Configurar Turnos perdidos:</b> Configura las modalidades de rellamado de los turnos perdidos.</li> <li>- <b>Reportes:</b> Permite generar estadísticas de los datos del</li> </ul>			
--	---	--	--	--

	<p>sistema, por usuario y/o servicio, además de fecha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Gráficos:</b> Permite visualizar por medio de graficas las estadísticas de atención de los turnos y calificaciones</li> <li>- <b>Configurar TV:</b> Configura parámetros en el visualizador (Mensajes, Videos, Texto, etc.).</li> <li>- <b>Cientes:</b> Permite tener información detallada sobre los turnos tomados por los clientes registrados.</li> <li>- <b>Preguntas:</b> Permite configurar las preguntas o elementos que serán calificados por un usuario.</li> <li>- <b>Horas:</b> Permite el agendamiento de turnos, por rangos de hora.</li> <li>- <b>Soporte:</b> Línea de atención directa con soporte técnico. (cada licencia debe permitir el acceso de la cantidad de terminales descritos en las notas en la parte inferior del presente 1 documento).</li> </ul>			
2	<p><b>ATRIL DISPENSADOR DE TURNOS-CARACTERISTICAS DEL ATRIL METALICO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura metálica en lámina CR 14.-</li> <li>- Pintura electrostática blanca</li> <li>- Pantalla táctil de 15" de alto tráfico.</li> <li>- Sistema de cerradura para acceso al interior por medio de llaves especiales.</li> <li>- Acceso fácil para cambio de rollo a la impresora Ciudadanía</li> <li>- personalizable con el logo corporativo de la Entidad</li> <li>- Con antideslizantes que protegen el piso y el atril.</li> <li>- Medidas: 120x21x35 cms - Peso: 22 Kgs aprox.</li> </ul> <p><b>CARACTERISTICAS PANTALLA TÁCTIL:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitor táctil 15" industrial pantalla ideal para puntos de venta de alto tráfico.</li> <li>- Tamaño 15" •Resolución 1024x768 •Brillo 300cd/m</li> <li>- Color de Resolución 16.7 millones de colores</li> <li>- Entrada de Energía AC100 ~ 260V 50/60Hz</li> <li>•Consumo de Energía 36 ~40W(MAX).</li> <li>- Interface USB •Standard FCC-B, CE, UL, TUV •Peso 4.2kg.</li> </ul>	23	Sedes de la URT donde funciona la atención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

	<p><b>CARACTERISTICAS IMPRESORA TÉRMICA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Impresora térmica de corte parcial automático.</li> <li>- Apertura: 203 dpi (Cerca de 8 puntos/mm)</li> <li>- Velocidad de impresión: Max. 300mm/s</li> <li>- Tamaño de papel: 58mm/80mm •Diámetro de rollo de papel: Hasta 83mm</li> <li>- Carga del Papel: Carga de papel fácil superior</li> <li>- Indicadores LEOS del estado de la impresora: Rojo (Papel, Error), verde (Encendido)</li> <li>- Dimensiones: x 145 x 146 mm (DxWxH. Peso: 1.8 Kg.</li> </ul>			
3	<p><b>TV - VISUALIZADOR DE TURNOS: DIMENSION - 43"</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PUERTO USB (MINIMO 1)</li> <li>- PUERTO HDMI (MINIMO 2)</li> <li>-PANTALLA DE RESOLUCION UHD O SUPERIOR.</li> <li>- ENTRADA DE AUDIO Y VIDEO</li> <li>-REPRODUCCION DE SONIDO ENVOLVENTE.</li> <li>- FUENTE DE ENERGIA 110 V.</li> <li>- CONTROL REMOTO.</li> <li>- CONEXIÓN WI-FI.</li> <li>- RECEPTOR DE SEÑAL TDT.</li> </ul>	23	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
4	<p><b>SOPORTE TV - VISUALIZADOR DE TURNOS:</b> Soporte de brazo extensible para TV de 43" a 50".</p>	23	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía
5	<p><b>TV BOX- PLAVER- VISUALIZADOR DE TURNOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Procesador: CPU 4 CORE 64BIT</li> <li>- RAM: DDR 4GB</li> <li>- Conectividad: BT4.0,</li> <li>- Video Y Sonido: Intel® UHD Graphics 600</li> <li>- Conexiones: USB 3.0, 5G WIFI,4KS 60FPS, MALI--450 GPU,ROCK CHIP 3318</li> <li>- Disco Duro: Flash 32GB</li> <li>- Alimentación: 5v - 2ª</li> <li>- Temperatura de Operación</li> <li>- Dimensiones: 100mm*100*50mm</li> <li>- Sistema Operativo: Android 10.0</li> </ul> <p><b>* Videos en formato mp4.</b></p>	23	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Grilla de turnos, que indica el último turno llamado y el historial de los otros turnos llamados.</li> <li>- Área multimedia, donde se puede observar el logo y los videos previamente configurados por un administrador.</li> <li>- Mensaje rotativo personalizable y visualización de HORNFECHA.</li> <li>- Logo Corporativo</li> </ul>			
6	<p><b>SERVIDOR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PROCESADOR: INTEL J4125</li> <li>- RAM: 8GB - 2400 Mhz DDR4</li> <li>- Conectividad Wireles LAN 802.11 b/g/n/ac</li> <li>- Bluetooth 4.0 (Intel 3165)</li> <li>- Vídeo y Sonido: Intel UHD Graphics 600</li> <li>- Conexiones: WIFI 5 + Bluetooth 4.0 14nm - Litography- 2.8 Ghz</li> <li>- Processor Max Turbo Frquency</li> <li>- Disco duro: M2 SATA3-2280 256GB</li> <li>- Alimentation: 12V-2.5 Amp</li> <li>- Dimensions: 100mm 100 50mm</li> <li>- Temperatura de Operacion: 10° - 45°c, 30%-90% Humidity</li> <li>- S.O: Linux</li> </ul>	1	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.
7	<p><b>DISPOSITIVO CALIFICADOR DE ATENCION:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>4 Niveles de calificación: Malo, Regular, Bueno y Excelente.</b></li> <li>- Un Led que se activa al momento de califica</li> <li>- Software para obtener estadísticas sobre las calificaciones:</li> <li>- Filtro de calificaciones por rango de fecha</li> <li>- Filtro de calificaciones por usuario/asesor.</li> <li>- Total de calificaciones recibidas por nivel.</li> <li>- Permite registrar varios usuarios</li> <li>- Acceso al software con nombre de usuario y contraseña</li> <li>- Exportación de los reportes en formato Excel.</li> <li>- Transferencia de datos del dispositivo al computador vía usb</li> <li>- Posee tapa protectora que impide que el asesor vea la calificación otorgada por el cliente</li> <li>- Alimentación de energía vía usb.</li> <li>- Dimensiones: Largo: 9 cms, Ancho: 8,5 cms, Alto: 5,5 cms</li> </ul>	23	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.
8	<p><b>ROLLOS:</b></p> <p><b>Rollos de papel térmico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tamaño de papel: 58mm/80mm</li> <li>- Diámetro de rollo de papel: Hasta 83mm.</li> </ul>	10 x SEDE	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

	De corte automático			
9	<b>INSTALACION Y SOPORTE TECNICO:</b> Servicio de Instalación, adecuación y capacitación del sistema digitarnos para Servicio a la las diferentes sedes	1	Sedes de la URT donde funciona al tención Ciudadano	Oficinas del Grupo de Gestión en Atención y Servicio a la Ciudadanía.

**Nota 1.** Las sedes en las cuales se debe implementar el sistema de digitarnos son:

1. DT. Antioquia Medellín
2. DT. Magdalena Medio - Barranca
3. DT. Caquetá - Florencia
4. DT. Bogotá - Quibdo
5. DT. Tolima - Ibagué
6. DT. Meta - Villavicencio
7. DT. Apartadó,
8. DT Bogotá,
9. DT Bolívar - Carmen de Bolívar,
10. DT Cauca- Popayán,
- 11 . DT Cesar - Valledupar,
12. DT Cordoba - Montería
13. DT Magdalena - Santamarta,
14. DT Norte de Santander - Cucuta,
15. DT Valle del Cauca - Cali,
16. OA Bogotá - Yopal,
17. OA Bolívar - Sincelejo,
18. OA Cordoba - Caucasia,
19. OA Valle del Cauca - Pereira,
20. OA Cauca - Neiva,
21. OA Magdalena Medio - Bucaramanga,
22. DT Putumayo- Mocoa,
23. DT Nariño - Pasto

#### **MODELO DE ATENCION SISTEMA DE ATENCION INTELIGENTE DIGITURNO**

El modelo de servicio o atención configurado en el sistema Digiturno será cambiado bajo solicitud de cliente **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE RESTITUCION DE TIERRAS DESPOJADAS** el cual tendrá una duración de 5 días completos y deberá realizarse el replique del modelo en cada sede en el primer mantenimiento preventivo al sistema, el cual quedará de la siguiente manera

Area	T.Cliente	Servicios	Sub Servicios
AREA GENERAL	Ciudadano General	orientacion e Información	Información y orientación Tramite de Restitución
			Orientación del Proceso
			Información Oferta Institucional externa
			Consulta Directorio LRT
			Actualización de Datos
			Consulta del Estado del proceso de Restitución
			Consulta Macro y Microfocalización
			Consulta de PQRSB
			Información postfallo.
			Información consultas académicas.
	Orientación sobre Instituciones a las cuales dirigirse por temas que no son competencia de la UAEGRTD.		
	Información y/o atención en relación a la recepción HV.		
	Información sobre convocatorias de compra directa de predios por la UAEGRTD.		
	Información y/o trámite asociado a anexo 11.		
	Información y/o orientación RUPTA.		
	Ciudadano Preferencial	orientacion e Información	Relatoria de hechos
			Ampliación de declaraciones Territorial
			Ampliación de declaraciones Nacional
			Localización Provisional del Predio
			Asistencia Psicosocial
Asesoría Jurídica			
Ventanilla Única de Registro			
Información y orientación Tramite de Restitución			
Orientación del Proceso			
Información Oferta Institucional externa			
Consulta Directorio URT			
Actualización de Datos			
Consulta del Estado del proceso de Restitución			
Consulta Macro y Microfocalización			
Consulta de PQRSB			
Información postfallo.			
Información consultas académicas.			
Orientación sobre Instituciones a las cuales dirigirse por temas que no son competencia de la UAEGRTD.			
Información y/o atención en relación a la recepción HV.			
Información sobre convocatorias de compra directa de predios por la UAEGRTD.			
Información y/o trámite asociado a anexo 11.			
Información y/o orientación RUPTA.			
Ciudadano Preferencial	Solicitud de Inscripción	Relatoria de hechos	
		Ampliación de declaraciones Territorial	
		Ampliación de declaraciones Nacional	
		Localización Provisional del Predio	
		Asistencia Psicosocial	
		Asesoría Jurídica	
		Ventanilla Única de Registro	
		Información y orientación Tramite de Restitución	
		Orientación del Proceso	
		Información Oferta Institucional externa	
Consulta Directorio URT			
Actualización de Datos			
Consulta del Estado del proceso de Restitución			
Consulta Macro y Microfocalización			
Consulta de PQRSB			
Información postfallo.			
Información consultas académicas.			
Orientación sobre Instituciones a las cuales dirigirse por temas que no son competencia de la UAEGRTD.			
Información y/o atención en relación a la recepción HV.			
Información sobre convocatorias de compra directa de predios por la UAEGRTD.			
Información y/o trámite asociado a anexo 11.			
Información y/o orientación RUPTA.			
Ciudadano Preferencial	Servicios Especializados	Asistencia Psicosocial	
		Asesoría Jurídica	
		Ventanilla Única de Registro	
		Información y orientación Tramite de Restitución	
		Orientación del Proceso	
		Información Oferta Institucional externa	
		Consulta Directorio URT	
		Actualización de Datos	
		Consulta del Estado del proceso de Restitución	
		Consulta Macro y Microfocalización	
Consulta de PQRSB			
Información postfallo.			
Información consultas académicas.			
Orientación sobre Instituciones a las cuales dirigirse por temas que no son competencia de la UAEGRTD.			
Información y/o atención en relación a la recepción HV.			
Información sobre convocatorias de compra directa de predios por la UAEGRTD.			
Información y/o trámite asociado a anexo 11.			
Información y/o orientación RUPTA.			
Ciudadano Preferencial	Radicación	Ventanilla Única de Registro	
		Información y orientación Tramite de Restitución	
		Orientación del Proceso	
		Información Oferta Institucional externa	
		Consulta Directorio URT	
		Actualización de Datos	
		Consulta del Estado del proceso de Restitución	
		Consulta Macro y Microfocalización	
		Consulta de PQRSB	
		Información postfallo.	
Información consultas académicas.			
Orientación sobre Instituciones a las cuales dirigirse por temas que no son competencia de la UAEGRTD.			
Información y/o atención en relación a la recepción HV.			
Información sobre convocatorias de compra directa de predios por la UAEGRTD.			
Información y/o trámite asociado a anexo 11.			
Información y/o orientación RUPTA.			
Ciudadano Preferencial	Otros Servicios	Ventanilla Única de Registro	
		Información y orientación Tramite de Restitución	
		Orientación del Proceso	
		Información Oferta Institucional externa	
		Consulta Directorio URT	
		Actualización de Datos	
		Consulta del Estado del proceso de Restitución	
		Consulta Macro y Microfocalización	
		Consulta de PQRSB	
		Información postfallo.	
Información consultas académicas.			
Orientación sobre Instituciones a las cuales dirigirse por temas que no son competencia de la UAEGRTD.			
Información y/o atención en relación a la recepción HV.			
Información sobre convocatorias de compra directa de predios por la UAEGRTD.			
Información y/o trámite asociado a anexo 11.			
Información y/o orientación RUPTA.			

#### 4. OTRAS ESPECIFICACIONES

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS				
ÍTEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	LUGAR DE ENTREGA O PRESTACIÓN	DIRECCIÓN O ÁREA
1	<p>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</p> <p>MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL HARDWARE</p> <p>a) Se prestará el servicio una vez se informe la falla, acudiendo a las oficinas de la Entidad, y/o en la dirección o sede territorial donde esté ubicado el DIGITURNO, si es el caso, el servicio se prestará de</p>	Según necesidad del servicio	Nivel nacional, nivel central y direcciones territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones lugar de ejecución	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° otras especificaciones lugar de ejecución

	<p>conformidad con los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio -ANS:</p> <p><b>I. NIVELES DE ATENCION</b></p> <p>Prioridad Critica: Con esta prioridad se atienden problemas de Digiturno que impiden la atención al usuario debido a fallas del sistema en sus funciones básicas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de tiquetes de llamado.</li> <li>• Llamado de Turnos.</li> <li>• Atención de turnos.</li> </ul> <p>Este nivel de atención debe ser solucionado de manera prioritaria e inmediata, ingresando dentro del cronograma con prioridad crítica sobre los demás servicios ya programados.</p> <p>Prioridad Media: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la generación de reportes o administración del sistema, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación errónea de reportes.</li> <li>• Creación de usuarios de sistema Digiturno.</li> <li>• Administración de perfiles de usuarios de sistema Digiturno.</li> <li>• Adecuación o traslados de elementos de Sistema Digiturno.</li> </ul> <p>Este nivel de atención permite establecer un cronograma y fechas de atención dentro de un tiempo razonable para las partes sin afectar la atención al usuario final.</p> <p>Prioridad Baja: Nivel de prioridad en donde el sistema funciona correctamente en su parte de atención al público, pero presenta inconvenientes en la estética de algunos de sus elementos físicos.</p> <p>La siguiente descripción establece, con relación a la criticidad del proceso afectado, la prioridad y plazos máximos de respuesta y resolución del mantenimiento correctivo.</p> <p><b>PRIORIDAD CRITICA</b></p>			
--	--	--	--	--

	<p>4 horas máximo (soporte telefónico) 24 horas (soporte presencial) en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cúcuta y Cali, para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.</p> <p><b>PRIORIDAD MEDIA</b> 6 horas máximo (soporte telefónico) 32 horas (soporte presencial) en las ciudades de Bogotá, Pereira, Medellín, Cúcuta y Cali para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana.</p> <p><b>PRIORIDAD BAJA</b> 8 horas máximo (soporte telefónico) 48 horas (soporte presencial) en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cúcuta y Cali, para las ciudades o municipios intermedios se tendrá en cuenta el tiempo de desplazamiento desde la ciudad principal más cercana. * Los periodos de tiempo están expresados en horario hábil. * El tiempo de solución comienza a correr a partir de la culminación del soporte telefónico.</p> <p><b>Consideraciones Generales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El contratista debe estar en capacidad de suministrar todos los insumos y elementos que serán utilizados durante el mantenimiento y reparaciones que no requieran cambio de repuestos, todos estos valores deberán estar incluidos en el valor unitario del mantenimiento ofertado.</li> <li>• De acuerdo al mantenimiento preventivo en donde se detecte que el sistema requiera del mantenimiento correctivo, deberá el contratista informar al supervisor de LA UNIDAD para llevar a cabo dicho mantenimiento y si es el caso el suministro de elementos que se requieran.</li> </ul>			
--	---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si se establece que hay necesidad de cambiar y/o suministrar repuestos, estos deberán ser aprobados por la supervisión del contrato.</li> <li>• Dentro de los costos del contrato, deberán tenerse en cuenta los gastos de desplazamiento y/o traslado de los técnicos, para un eventual mantenimiento correctivo sin que esto implique un precio adicional para la Entidad.</li> <li>• El contratista debe garantizar el cumplimiento de las siguientes acciones por parte del personal técnico utilizado en la prestación del servicio: Hacer las pruebas o conectar el equipo solo en puntos eléctricos con conexión regulada.</li> <li>• El contratista deberá registrar en los formatos establecidos (Reporte de soporte a Software, Informe de servicio de mantenimiento, Hoja de vida del sistema Digiturno) el estado del equipo luego del mantenimiento (operativo, con problemas, daño, reparaciones etc.); deberá consignar en el reporte todas las actuaciones realizadas; se debe realizar un consolidado de fallas y correctivos detallando: Fecha del mantenimiento, Identificación del equipo (tipo de equipo, marca, seriales), Ubicación (sede y dependencia), Identificación del usuario responsable (nombre, cédula y cargo), Personal del contratista que realizó el mantenimiento, Estado inicial y final, el cual debe evidenciarse a través de registro fotográfico, tareas realizadas, sugerencias y recomendaciones.</li> <li>• Entregar los formatos mencionados una vez se haya</li> </ul>			
--	---	--	--	--

	<p>realizado el respectivo soporte el mismo día.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar los requerimientos de forma rápida y adecuada según el procedimiento definido para tal fin.</li> <li>• Solucionar técnicamente las incidencias, dudas, inquietudes, fallas y posibles problemas que tengan los usuarios de las Sedes, direcciones territoriales y nivel central.</li> <li>• Realizar las pruebas necesarias, certificando el perfecto funcionamiento en los formatos establecidos para tal fin. Generar los informes estadísticos que solicite LA UNIDAD de conformidad con la información registrada en el Sistema Digiturno.</li> </ul>			
2	<p><b>MESA TECNICA DE AYUDA:</b></p> <p>La mesa de ayuda deberá estar conformada por un equipo idóneo y con la experticia requerida para prestar este servicio, el cual será responsable del seguimiento a los incidentes y solicitudes de apoyo requeridas por el nivel central y territorial de LA UNIDAD, hasta la solución final; llevando un registro estadístico de los requerimientos de soporte y asistencia técnica efectuada, los cuales deberán atenderse a través de una línea de soporte telefónica y/o correo electrónico la cual deberá estar disponible en horario continuo, comprendido entre las 8:00 AM a las 6:00 PM en días hábiles (lunes a viernes).</p> <p>Así mismo tener en cuenta las siguientes consideraciones:</p> <p>a. Debe garantizar el 100% del funcionamiento de las aplicaciones del software del sistema de turnos Digiturno, instalado en las oficinas de LA UNIDAD, siempre y cuando no se hayan realizado cambios en la configuración del mismo y/o se compruebe que la falla haya sido a causa del mal funcionamiento del sistema o de la caída del mismo.</p>	Según necesidad del servicio	Sedes. Direcciones Territoriales y Nivel Central Nivel nacional, nivel central y direcciones territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución	Sedes. Direcciones Territoriales y Nivel Central Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras Especificaciones - lugar de ejecución.

	<p>b. Todos los procedimientos del software se llevarán a cabo con soporte remoto desde la ciudad de Bogotá, se tomará acceso remoto de las máquinas y servidores donde se encuentre operando el DIGITURNO en cada una de las sedes territoriales cuando así se requiera, lo anterior teniendo en cuenta las Políticas de Seguridad de la Información establecidas por la Oficina de Tecnologías de LA UNIDAD.</p> <p>c. Dar cumplimiento a los estándares de gestión de calidad establecidos en LA UNIDAD instalados en las herramientas ofimáticas en los equipos de cómputo.</p> <p>d. Diagnosticar, documentar, solucionar y cerrar los incidentes.</p> <p>e. Realizar las pruebas necesarias que aseguren el correcto funcionamiento de los servicios a través de los formatos establecidos para tal fin.</p> <p>f. Una vez reportado un requerimiento, se deberá proporcionar soporte a las solicitudes en un plazo máximo de 24 horas, razón por la cual se deberá disponer del tiempo suficiente para atender las necesidades de LA UNIDAD y en este sentido se requiere que la mesa de ayuda disponga de los recursos humanos que estén disponibles para responder las dudas, inquietudes o incidencias que se presenten.</p> <p>g. Se debe prestar asesoría por cualquiera de los medios indicados para los casos de: cambio de configuración, generación de reportes, conexiones, fallas en la impresión de tickets, calificadores, instalación del sistema, backup base de datos, migración de la base de datos.</p>			
4	<p><b>TIEMPO DE SERVICIO O RESPUESTA:</b></p> <p><b>a. Preventivo:</b> Éste se dará de conformidad al cronograma que hace parte de la presente ficha.</p> <p><b>b. Correctivo:</b> Se harán los mantenimientos correctivos si eventualmente se presentan fallas y</p>	<p>Nivel central y territorial, conforme al servicio requerido</p>	<p>Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución</p>	<p>Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución</p>

	<p>conforme a tiempos definidos en el cronograma (según incidencia), aprobación por parte del supervisor del contrato, y ANS establecidos en el numeral 2° de la presente ficha.</p> <p><b>c. Mesa de ayuda técnica:</b> Se realizará de conformidad con el numeral 3° de la presente ficha, y dentro del término de consulta establecido en el numeral 2°.</p> <p><b>d. Software de Administración:</b> Será la relacionada con la versión instalada en lo referente a los reléase y parches que se liberen dentro de la misma versión. Se harán durante la vigencia del contrato, y previamente articuladas con la supervisión del contrato.</p>			
3	<p><b>LUGAR DONDE SE DEBE PRESTAR EL SERVICIO.</b></p> <p>Los equipos están localizados en el nivel central y territorial de LA UNIDAD, las cuales se relacionan en la presente ficha. (Lugar de ejecución).</p>	Nivel central y territorial, conforme al servicio requerido	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución
5.	<p><b>PERSONAL NECESARIO</b></p> <p>Para la realización del contrato de mantenimiento se requiere que el contratista disponga de un (1) Coordinador y/o supervisor que permita garantizar la articulación, el control y seguimiento a la ejecución del contrato y tenga la capacidad de decisión y autorización para las actividades establecidas en la presente ficha.</p> <p>Se deberá de disponer de un profesional en ingeniería para lo cual se contratará hasta en 50 horas. Quien estará de manera 1n-house en la entidad contratante, el cual dispondrá de un día por semana durante la vigencia del contrato. El contratista deberá contar con el personal idóneo y con la experiencia necesaria para desarrollar cada una de las actividades administrativas, operativas de conformidad con el objeto contractual a realizar.</p>	Según el número de sedes deberá disponer del personal necesario y el cual será conforme a cronograma	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución
5	<p><b>SUMINISTRO DE ELEMENTOS Y/O PIEZAS</b></p> <p>El contratista deberá tener en cuenta en la oferta, el suministro de partes, piezas, elementos y/o repuestos que sean necesarios durante el desarrollo del</p>	Nivel central y territorial, conforme al servicio requerido	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras	Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras

	<p>contrato, en el eventual caso de generarse el mantenimiento correctivo de los sistemas Digiturno se requerirá el cambio de partes y en donde las mismas no sean susceptibles de reparación.</p> <p>El suministro de los elementos será por demanda (tipo bolsa), con ocasión a los resultados de los mantenimientos preventivos según sea el caso.</p> <p>El contratista deberá incluir en la oferta una lista de repuestos y precios de acuerdo a las características del sistema Digiturno.</p> <p>Para el cambio de un elemento del sistema Digiturno, el contratista deberá realizar y suministrar un acta al supervisor del contrato, mediante el cual indique y registre las razones técnicas del cambio de la pieza y/o elementos, debidamente soportado con registros fotográficos. El supervisor del contrato evaluará la necesidad y pertinencia de los cambios de elementos y posteriormente dará su respectiva autorización.</p>		<p>especificaciones - lugar de ejecución</p>	<p>especificaciones - lugar de ejecución</p>
	<p><b>REINSTALACION Y/O PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL DIGITURNO</b></p> <p>La presente propuesta involucra la Reinstalación del Software de atención Inteligente Digiturno IT su habilitación y puesta en marcha de las sedes que no estén funcionales y las futuras sedes que se presenten daño, esta condición se da debido a movimientos y cambios de la ubicación de las territoriales de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE GESTION DE RESTITUCION DE TIERRAS DESPOJADAS quienes son los únicos responsables del cambio, traslado e instalación de elementos de Hardware si fuese el caso.</p> <p>El contratista realizara la Reinstalación configuración puesta en funcionamiento, y por consiguiente la transferencia de conocimiento del Sistema de atención</p>	<p>Sujeto a necesidad de la Unidad</p>	<p>Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución</p>	<p>Nivel nacional, nivel central y direcciones Territoriales relacionadas en el numeral 4° - otras especificaciones - lugar de ejecución</p>

	Inteligente Digiturno IT de manera REMOTA.			
7	<p><b>TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO</b></p> <p>La Transferencia de Conocimiento, deberá programarse durante la ejecución contractual y deberá realizarle en el primer mantenimiento preventivo, para lo cual el contratista debe garantizar que los colaboradores en territorio cuenten con usuario del sistema. Tiempo mínimo de transferencia Una (1) hora, por cada una de las sedes, territoriales y nivel central programadas para el mantenimiento.</p> <p>En la transferencia del conocimiento, se debe contar como mínimo con: explicación del manual operativo, uso del sistema conforme a las características establecidas en el numeral 3°.- literales 1 al 4, manejo de la guía de atención, entre otras, las cuales se tendrán que suministrar a los profesionales de Planeación, Oficina de Tecnología de la Información y Atención al Ciudadano, que incluye recepción, atención a público y personas que utilicen la herramienta.</p> <p>En caso de requerirse transferencia de conocimiento en el manejo del sistema de turnos Digiturno, una vez realizado el mantenimiento preventivo y estando dentro del término de ejecución, el contratista deberá garantizar, sesiones de mínimo una (1) hora a través de video conferencia con las direcciones y sedes territoriales que así lo requieran. Dichas sesiones serán debidamente programadas en el cronograma de trabajo que para tal efecto se ha previsto en la presente ficha técnica.</p> <p>De conformidad con las especificaciones requeridas en el Numeral 8° de la presente ficha REINSTALACIÓN Y/O PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL DIGITURNO, esta actividad será realizará únicamente por personal profesional del proveedor, Soporte Lógico esta información es confidencial de la entidad contratista.</p>	Según lista de colaboradores en territorio que disponen del sistema Digiturno		

**LUGAR DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO:** Teniendo en cuenta la naturaleza del objeto del contrato, este se ejecutará en las ciudades que se indican a continuación sin excepción alguna.

DIRECCIÓN TERRITORIAL	SEDE	DIRECCIÓN
ANTIOQUIA	MEDELLÍN	CARRERA 46 N°. 47 – 66, CENTRO COMERCIAL EL PUNTO DE LA ORIENTAL, PISO 7, OFICINA 701
APARTADÓ	APARTADÓ	CARRERA 101 A NO. 96 - 37, PISO 1 OFICINA 203A / 204A / 205A - BARRIO EL AMPARO.
BOGOTÁ, D.C.	BOGOTÁ, D.C.	CALLE 29 N° 13-45 LOCAL 165 Y 166 DEL PARQUE CENTRAL BAVARIA
	YOPAL	CARRERA 16 N° 15 - 02 EDIFICIO SAN MIGUEL 1 PISO
	QUIBDÓ	CALLE 23 N°. 4 – 26, EDIFICIO VICVAL, PISO 1, BARRIO LA YESQUITA
BOLÍVAR	CARMEN DE BOLÍVAR	CALLE 24 N ° 55-51 BARRIO MONTE CARMELO
	SINCELEJO	CARRERA 18 N°. 25 A – 150 CALLE EL COMERCIO, CENTRO.
CAQUETÁ	FLORENCIA	CARRERA 9 B N° 9 – 52 / BARRIO EL PRADO
CAUCA	POPAYÁN	CARRERA 6 # 18 N -114 BARRIO LA ESTANCIA FRENTE AL COLEGIO LAS BETHLEMITAS
	NEIVA	CARRERA 5 No. 21-18 B / BARRIO SEVILLA
CESAR	VALLEDUPAR	CALLE 16 B N°. 9 – 83 EDIFICIO LESLIE, PISO 3
CÓRDOBA	MONTERÍA	CARRERA 14 N°. 37A – 17 EDIFICIO 30 ST - BARRIO OSPINA PÉREZ
	CAUCASIA	CARRERA 11 N° 19-46, AVENIDA EL PAJORAL PISO 1
MAGDALENA	SANTA MARTA	CALLE 27 N°. 2B – 35 BARRIO EL PRADO
MAGDALENA MEDIO	BARRANCABERMEJA	CALLE 50 N° 19 - 48 BARRIO COLOMBIA
	BUCARAMANGA	CARRERA 33 N° 35 – 11, EDIFICIO JULIO FLÓREZ
META	VILLAVICENCIO	CARRERA 22 N° 5B-114 LOCAL D2 DEL PARQUE COMERCIAL PRIMAVERA VÍA QUE CONDUCE A PUERTO LÓPEZ
N. SANTANDER	CÚCUTA	CALLE 11 N° 0 – 66 BARRIO LA PLAYA
NARIÑO	PASTO	CALLE 20 N° 23 – 56/60, SECTOR CENTRO
PUTUMAYO	MOCOA	HOTEL MOCOA SOMAY CARRERA 9 N°. 21 – 108, PISO 1.
TOLIMA	IBAGUÉ	CARRERA 5 N°. 38 – 04, EDIFICIO COOPERAMOS, PISO 3 Y 4
VALLE DEL CAUCA	PEREIRA	CALLE 20 N°. 6 – 17, CENTRO COMERCIAL ESTACIÓN CENTRAL, LOCAL 302 – 303
	SANTIAGO DE CALI	CALLE 9 N° 4 – 50, EDIFICIO BENEFICENCIA DEL VALLE, LOCAL 109

**Nota 1 :** El número de Digiturnos será el mismo que se registra en la presente ficha. El contratista deberá tener en cuenta, dentro de la oferta, los recorridos, transportes, traslados internos, etc., igualmente deberá tener en cuenta en la oferta que, en el eventual caso de realizarse un traslado del equipo Digiturno a otra sede o territorial, el contratista deberá efectuar la respectiva instalación del equipo durante la ejecución contractual. Igualmente, en los traslados a las sedes se deberá confirmar con la supervisión del contrato las direcciones físicas de las oficinas a nivel nacional. También, las direcciones físicas serán sujetas a cambios, de acuerdo con las nuevas aperturas de oficinas que haga la UNIDAD durante la vigencia del contrato.

**Nota 2.** En todo caso las sedes en las cuales se debe implementar el sistema de digitarnos son las relacionadas en la nota 1, del numeral 3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS de la presente ficha técnica.

#### **4.1 INSTALACION**

En el caso de requerirse la instalación de elementos, el contratista deberá garantizar el suministro inmediato de estos elementos para ser instalados en los equipos DIGITURNOS.

Los elementos que sean suministrados con ocasión de un diagnóstico previo por parte del contratista deberán cumplir con las características específicas del modelo de Digiturno y que se señalan en la presente ficha - especificaciones técnicas.



Dirección Técnica y Operativa  
**Corporación Colombia Digital**