



**SEAPAL VALLARTA
COMITÉ DE ADQUISICIONES
ACTA DE JUNTA DE ACLARACIONES.**

En la ciudad de Puerto Vallarta, Jalisco, siendo las 14:00 horas del día 24 de octubre del 2019, reunidos los miembros del Comité de Adquisiciones del **SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA**, en la sala de Audiovisual, ubicada en el edificio que ocupa, en Av. Fco. Villa esquina Manuel Ávila Camacho, se procedió a realizar la Junta de Aclaraciones presentadas por los proveedores participantes a la Licitación Pública Nacional Sin Concurrencia SEAPAL N.º LPLSC/287/100617/2019. A adquirirse con recursos propios. Denominado:

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MODULO INTEGRAL DE TURNOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO AL ANEXO 3 DE LAS BASES.

EL SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA, de conformidad con lo previsto en el artículo 63 de la ley de Compras Gubernamentales, Enajenaciones y Contratación de Servicios del Estado de Jalisco y sus Municipios, así como lo aplicable en las Políticas, Bases y Lineamientos de Adquisiciones, Enajenaciones y Contrataciones de Servicios de SEAPAL VALLARTA, convoco a los Fabricantes y Distribuidores interesados a participar a la Licitación Pública Nacional Sin Concurrencia SEAPAL N.º LPLSC/287/100617/2019. A comprarse con recursos propios. Denominado:

SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE MODULO INTEGRAL DE TURNOS ELECTRÓNICOS DE ACUERDO AL ANEXO 3 DE LAS BASES.

De conformidad con lo establecido en el punto n° 12 de las bases, y con la finalidad de llevar a cabo todas las aclaraciones referentes a la Licitación antes mencionado.

No hubo preguntas



EMPRESAS QUE ASISTIERON:

NOMBRE	REPRESENTANTE	FIRMA
--------	---------------	-------

Modificación de las bases:

Por necesidades operativas se abre la licitación de *Local a Nacional*

Se plasman las especificaciones del anexo 3:

Pedestal avanzado

Módulo de hardware/software embebido en un gabinete en aluminio color negro satinado, con dimensiones alto 116cm, ancho 31cm, profundidad 13cm, base circular 45cm y peso 25kg. Tiene 2 orificios en la base para fijarlo al piso si se requiere.

Funcionalidad:

- Interfaz web (acceso por medio de un navegador para Internet) a la operación y administración. El acceso será por medio de claves de usuarios con sus respectivas contraseñas. Cada usuario tendrá definido un perfil: Administrador, Supervisor o Analista. Completamente en idioma español.
- El usuario Administrador podrá administrar y configurar en tiempo real (entre otras cosas):
 1. Hasta 50 puestos de atención (cajas, módulos o ventanillas).
 2. Hasta 100 usuarios Analistas (cajeros o ejecutivos de atención).
 3. 3 usuarios Supervisores.
 4. Hasta 50 servicios administrables, algunos de sus parámetros configurables son: clave y nombre que lo identifica, el grupo al que pertenece, los días y horarios de atención (para su activación y desactivación automática).
 5. Opción de tener múltiples servicios por turno.
 6. Hasta 3 campos de captura para la pantalla del Analista.
 7. Puede permitir el acceso para soporte remoto.

Operación:

El analista:

El analista atiende al cliente mediante una botonera virtual en su terminal y registra tanto los tiempos de sesión, atención y descanso (pausa) como los servicios que atiende, teniendo la opción de atender servicios adicionales al asignado al turno y subservicios asociados al servicio atendido.

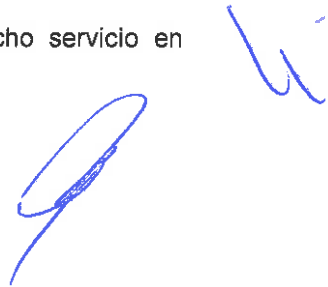
Puede capturar los campos definidos por el administrador. En caso de que un cliente no se presente cuando es asignado, el usuario puede abandonar el turno para pedir uno nuevo. También puede contar con las opciones de reencolar un turno (con el mismo boleto y

respetando el tiempo que ya lleva el turno desde que se despachó) o atender a un cliente que está fuera de la secuencia de turnos actual.

Los turnos son asignados para su atención en las ventanillas tomando en cuenta el orden en que fueron despachados y se asigna al analista que lleva más tiempo esperando. A su vez esto puede ser combinado con uno o ambos de

los siguientes criterios para darle diferentes prioridades a los servicios:

1. Si supera el tiempo de espera máximo configurado para dicho servicio en particular.



2. Según un orden jerárquico de servicios configurado para cada usuario que brinda la atención.
3. Permite asignar turnos por lugar disponible, si los puestos de atención son compartidos por los analistas.

El supervisor:

- Monitorear en tiempo real, mediante una interfaz gráfica con alertas visuales configurables: el estado actual de los analistas y turnos (tanto en espera como los que están siendo atendidos) y las estadísticas globales del analista y la sucursal.
- Hacer cambios en la asignación de los servicios que pueden atender los analistas o cambiar el estado actual de los servicios en tiempo real.

- Generar reportes estadísticos con las siguientes características:

Pueden ser del día o históricos. El sistema almacena por lo menos 8 años de datos históricos. El periodo lo selecciona arbitrariamente el supervisor seleccionando la fecha inicial y final que quiere reportar.

1. Se tienen reportes por sucursal: Turnos (despachados, atendidos, abandonados, tiempos promedio de espera y atención), servicios (cantidad, tiempos promedio de espera y tiempos promedio de atención). Estos reportes son gráficos y pueden ser vistos en la pantalla de la terminal del supervisor, impresos o guardados como hoja de cálculo.
2. Se tienen reportes por analista: cantidad de atenciones, tiempos promedio de atención (para todos los servicios o para un servicio), tiempo en sesión, tiempo activo, tiempo en pausa, cronograma de estados del analista. Estos reportes son gráficos y pueden ser vistos en la pantalla de la terminal del supervisor, impresos o guardados como hoja de cálculo.
3. Se puede obtener un archivo descargable que contiene el consolidado de turnos despachados, con todo el detalle de la atención de los turnos, para su consulta o exportación a otro sistema.

Pantalla:

A color sensible al tacto de 15" (medidas diagonalmente con una relación de aspecto de 3:4) donde se despliega:

- Recuadros para los grupos de servicios y dentro de cada uno, un botón gráfico para para cada servicio activo del grupo. Los botones contienen una letra (clave) y un texto (nombre) indicando el servicio. Puede configurarse el tamaño de los botones y el orden en que se muestran los grupos.
- Alternativamente, puede mostrar un botón gráfico (con un texto indicando el nombre del grupo) para cada grupo de servicios y, cuando se presiona alguno, aparecen los servicios correspondientes a ese grupo como botones gráficos, con una letra (clave) y un texto (nombre) indicando el servicio. Puede configurarse el tamaño de los botones y el orden en que se muestran los grupos.
- Opcionalmente, un botón para desplegar el texto de ayuda.

Impresora:

Con sistema de impresión térmica de boletos de 80mm de ancho diferenciados por servicio y corte automático. Para cada boleto imprime:

1. Turno compuesto por una letra (la clave del servicio) y tres dígitos.
2. Fecha y hora en que es despachado.
3. Un mensaje (leyenda libre) configurable por el supervisor.



4. Opcionalmente puede imprimir la letra (clave), el nombre del servicio o el grupo del servicio, de acuerdo con lo configurado por el administrador.
5. El largo del boleto dependerá de los textos y leyenda seleccionados para imprimirse y el número de caracteres de éstos.
6. Puerta con llave en la parte posterior para acceder al botón de encendido y a la impresora para hacer el cambio de papel.

Módulo multimedia:

Módulo de hardware/software embebido en un gabinete de plástico color negro para conectarse a una pantalla de plasma, LCD o LED, con dimensiones 10cm de alto, 7cm de largo, 3cm de profundidad y peso 0.25kg.

- Con entrada puerto HDMI
- Alarma audible para indicar el cambio de turno o llamado por voz
- Un mensaje de texto, configurable por el supervisor.
- Diapositivas compuestas de imágenes estáticas (gif, png o jpeg) y textos.
- Despliegue diferenciado de información (cuando se usa en conjunto con otros módulos multimedia).
- Cables HDMI, de energía y de red de 1.5m.
- Para usarse concurrentemente con el Pedestal principal o Módulo para recepción principal.

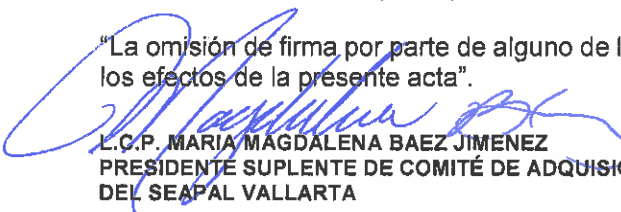
Incluye capacitación, configuración y actualizaciones:

- A. Capacitación para el administrador, supervisores, y analistas del sistema.
- B. Configuración: se entregará el equipo cotizado previamente configurado con los siguientes parámetros, de acuerdo a lo mencionado en el apartado "Consideraciones":
 - Los parámetros de red: dirección IP, Máscara de subred y Puerta de enlace predeterminada del equipo que lo requiere, según se señala en el apartado "Requisitos mínimos de hardware y software".
 - Opcionalmente, la definición de los servicios, usuarios y puestos de atención.
- C. Actualizaciones sin costo durante el periodo de garantía.

Siendo las 14:10 horas del día y fecha antes mencionada, se dio por terminada esta junta aclaratoria.

Así lo resolvieron y firman el secretario del Comité de Adquisiciones del **SISTEMA DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, DRENAJE Y ALCANTARILLADO DE PUERTO VALLARTA, JALISCO** y los que asistieron a esta reunión.

"La omisión de firma por parte de alguno de los participantes no invalidará el contenido ni los efectos de la presente acta".


L.C.P. MARIA MAGDALENA BAEZ JIMENEZ
PRESIDENTE SUPLENTE DE COMITÉ DE ADQUISICIONES
DEL SEAPAL VALLARTA

LIC. BRENDA MARÍA PEÑA CÁRDENAS
JEFA DE ATENCIÓN USUARIOS
SEAPAL VALLARTA


C. HECTOR GABRIEL RAMIREZ FLORES
SECRETARIO EJECUTIVO SUPLENTE DEL COMITÉ DE ADQUISICIONES
SEAPAL VALLARTA