



República Dominicana  
**DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS**  
RNC: 401-50625-4  
"Año del Fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho"

GTIC No. 117-2012

8 de junio de 2012

## Recomendación Técnica

### Licitación Pública Nacional Para la Adquisición e Implementación de una Solución de Administración de Turnos para la DGII (LPN-BID-DGII-013-2012) De fecha 26 de abril de 2012

Para este llamado a Licitación Pública Nacional para la Adquisición e Implementación de una Solución de Administración de Turnos para la DGII, solo participó la empresa:

- *Sinergit, S. A.*

La entrega de la propuesta se efectuó el *jueves veinte y seis (26) de abril (04) de dos mil doce (2012)*, por ante el Comité de Licitaciones de esta Dirección General.

#### 1. Metodología de Análisis de las Propuestas:

La oferta fue evaluada bajo el criterio de "Cumplimiento/No Cumplimiento" de veinte y ocho (28) requerimientos para el Lote No. 01, divididos en cuatro (4) Requerimientos de Implementación, cuatro (4) Requerimientos de Soporte, Mantenimiento y Capacitación y veinte (20) Requerimientos Funcionales y Técnicos. Dos (2) requerimientos para el Lote No. 2, divididos en uno (1) Requerimiento de Garantía y Soporte y uno (1) Requerimiento Funcional y Técnico.

La metodología empleada fue el evaluar cada uno de los requerimientos descritos anteriormente para determinar el cumplimiento respecto de dichos requerimientos, lo cual indicamos en el *Análisis Técnico* anexo a este documento.



## 2. Análisis Técnico:

A continuación detallamos cada uno de los requerimientos, y el resultado obtenido por el Oferente Participante, y los comentarios relevantes para cada caso.

### Matriz de Cumplimiento de Requerimientos de Sinergit, S. A.

#### Lote No. 1:

Requerimiento	Cumplimiento	Observaciones
<b>Requerimientos de Implementación (RIM)</b>		
<b>(1) Acreditaciones del Oferente y Condiciones del Mercado</b>		
RIM01	CUMPLE	Se presenta carta de certificación.
RIM02	NO APLICA	El fabricante cumple con el requerimiento, se presenta carta certificando que el mismo se hará responsable de la implementación del proyecto.
RIM03	CUMPLE	El fabricante cumple con el requerimiento, se presenta carta certificando que el mismo se hará responsable de la implementación del proyecto.
RIM04	CUMPLE	El fabricante cumple con el requerimiento, se presenta carta certificando que el mismo se hará responsable de la implementación del proyecto.
<b>Requerimientos de Soporte y Mantenimiento (RSM)</b>		
<b>(1) Garantía y Soporte</b>		
RSM01	CUMPLE	Aceptamos que la DGII tenga un año de garantía respecto a la solución e-Flow.
RSM02	CUMPLE	Nos comprometemos que a partir de vencida la garantía el costo de la renovación del soporte no será mayor al 15 % de adquisición del sistema.
<b>(2) Requerimiento de Capacitación</b>		
RSM03	CUMPLE	En nuestra propuesta económica está incluida la capacitación requerida en este punto.
RSM04	CUMPLE	En nuestra propuesta económica está incluida la capacitación requerida en este punto.
<b>Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)</b>		
<b>(1) Características GENERALES del Sistema de Turnos</b>		
RFT01	CUMPLE	e-Flow es una aplicación full web enabled de modo que permite un despliegue rápido y ágil evitando tener que instalar software en cada estación de trabajo. Solo requiere de un browser como el IE.
RFT02	CUMPLE	Para la integración se requiere que la solución pueda integrarse a través de Web Services basados en los mecanismos de protocolo



Requerimiento	Cumplimiento	Observaciones
		estándar SOAP. De acuerdo al tipo y función de la integración la misma se debe realizar mediante una customización.
RFT03	CUMPLE	La solución e-Flow está construida sobre plataforma Microsoft: <b>Sistema Operativo Windows Server</b> (versiones 2003 y 2008). La base de datos es <b>Microsoft SqlServer</b> (versiones 2005 y 2008).
RFT04	CUMPLE	La solución e-Flow está construida sobre plataforma Microsoft: <b>Sistema Operativo Windows Server</b> (versiones 2003 y 2008). La base de datos es <b>Microsoft SqlServer</b> (versiones 2005 y 2008).
RFT05	CUMPLE	e-Flow permite autenticación (no de autorización) de usuarios en un entorno del tipo Active Directory ( mediante protocolo LDAP) con características de multi-dominio.
RFT06	CUMPLE	e-Flow posee un esquema de notificaciones o alarmas, los cuales se disparan por sobrepaso de umbrales sobre los indicadores que mide el propio sistema (personas en espera por sección, tiempo de espera por sucursal o cantidad mínima de puestos activos en sucursal y tiempos de espera por sección, tiempos de atención por sección y tiempos de espera por grupo de cliente. ). Este esquema de notificación "da aviso" de la información importante para la acción decisoria, a las personas responsables de la organización que lo implementa (no a contribuyentes), en lugar de exigirles que accedan sistemáticamente a los reportes para obtenerla. A través de la suscripción a notificaciones una jefatura puede manifestar su interés en recibir avisos (por mail y otros medios) de diferentes características en función de la infracción de algún indicador. Utilizando esta misma funcionalidad de notificaciones, que el sistema ya posee, fácilmente se pueden construir, mediante customizacion, otras notificaciones que la organización requiera.
RFT07	CUMPLE	La notificaciones mencionadas en el punto anterior pueden ser recibidas por SMS, por Mail o sobre una bitácora de alertas que el propio sistema posee.
RFT08	CUMPLE	e-Flow posee un módulo de emisión de pautas publicitarias, desde este enfoque e-Flow posibilita capitalizar el tiempo de espera del cliente; haciendo emisión de videos, imágenes, multimedia, páginas web, banners, o simplemente TV por cable haciendo uso de los mismos medios de visualización dispuesto

*Handwritten signature/initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*



Requerimiento	Cumplimiento	Observaciones
		para el aviso de llamados de turnos a atender. Esta exposición o visualización puede ser programadas en franjas de días y horarias por cada sucursal o sección de atención. Esta funcionalidad es típicamente denominada de cartelera digital permitiendo administrar en forma centralizada todos los medios de publicidad y sus contenidos, así como los dispositivos donde se emiten los mismos.
RFT09	CUMPLE	La emisión del turno se puede dar en un kiosco de manera self-service contando con una interfaz amigable de fácil comprensión y navegación por los usuarios finales. También es factible que la emisión del turno se realice con la intervención de un funcionario a través de la interfaz ofrecida por e-Flow se puede hacer sin una terminal autoservicio touch, sino que con una PC e impresora solamente ya es suficiente.
RFT10	CUMPLE	la información de llamados de turnos a la atención o diferentes tipos de mensajes, utilizan la pantallas planas LCD para visualizarse a los clientes y en el caso del aviso al turno también puede ser mediante una alocución de voz.
RFT11	CUMPLE	<b>e-Flow</b> permite incluir o quitar servicios de las terminales autoservicio de forma dinámica y con el sistema en pleno funcionamiento sin alterar el trabajo del personal que brinda el servicio y en forma transparente. Puede también cambiarse el skill de los puestos haciendo que atienda o dejen de atender ciertos servicios. Todo esto permite tener un esquema de atención flexible y rápida de adaptar antes necesidades de cambio.
RFT12	CUMPLE	Todo el software, en sus componentes visible al público cliente, se entrega con la adaptación estética de acuerdo a los colores y logos de la empresa o institución, en aquellos componentes o medios que se exponen al público (Terminales de autoservicio, Pantallas, tickets).
RFT13	CUMPLE	<b>e- Flow posee reporte en línea:</b> Permite a los responsables que puedan fácilmente, y en tiempo real visualizar el estado del proceso de atención y en base a esta info. Experimentar cambios en el modelo de atención y monitorear su impacto con el fin de generar la mayor eficiencia posible. <b>Reporte Histórico:</b> Información sobre el estado histórico de las filas de acuerdo a la experiencia del proceso real. Esta información es útil para conocer el servicio que se está brindando por segmento de tramites y/o clientes a través de métricas de unidades y tiempos. <b>Reporte de productividad</b> con información por usuario y/o puesto de atención respecto al tiempo que estuvo dirigido a la atención, exponiendo los motivos por los cuales debió detenerse en la atención y dar los indicadores promedio de tiempo

DR. SA

*[Handwritten signature]*



Requerimiento	Cumplimiento	Observaciones
		de atención y cantidad de atenciones realizadas.
RFT14	CUMPLE	e-Flow permite la identificación del cliente, en el momento que este tome o emita su turno, con el fin de posibilitar una atención personalizada brindando información durante el proceso de atención del cliente en particular y fundamentalmente identificar el segmento al que pertenece y de acuerdo a esto posibilitar, a la institución, realizar el tratamiento diferencial de prioridad de acuerdo al tipo de cliente (contribuyente) donde se lo clasifique. Para esto el sistema debe posibilitar la captura de un número único de identificación el cual podrá ser capturado de teclado (físico o virtual), lectura de tarjeta magnética, lectura código de barra o lectura de cedula de identidad u otro medio automático o manual. Con esta información el sistema se interconecta a través de web services o mecanismo similar que pueda tomar, de una BD tercera, los atributos estándar y el tipo de segmento cliente necesario para el tratamiento de prioridades des de una BD que tenga tal empadronamiento de clientes.
RFT15	CUMPLE	De acuerdo a la variedad de trámites, se hace necesario que la solución tenga la posibilidad de implementar varios esquemas de prioridad diferente. Para esto e-Flow permite gestionar prioridad conjugando las tres variables más importantes del esquema operativo (trámite/servicio, puesto de atención y tipología de cliente)
RFT16	CUMPLE	e-Flow permite el manejo de mapas operativos los cuales son unidades conceptuales que agrupan parámetro respecto a la lógica de distribución de recursos físicos y humanos para la atención de los servicios de acuerdo a los criterios de importancia, que la institución, adjudique a cada tipo de servicio, cada tipo de clientes para el negocio. Los parámetros se irán afinando a medida que se tenga un mejor conocimiento del proceso de atención y control de la gestión, información que el propio sistema registra y suministra. En esta información suministrada permite encontrar patrones de afluencia y demanda los cuales tendrán picos estacionales (mensuales, fines de mes o trimestrales) dependiendo de variables exógenas del sistema pero que lo impactan como: fechas de pago de sueldos o servicios o impuestos quincenales y mensuales entre otros. Inclusive se pueden presentar volúmenes imprevistos de afluencia en franjas horarias dentro de un mismo día haciendo que la espera aumente por fuera de los umbrales estándar. De este modo un mapa operativo puede ser eficiente en un lapso de tiempo y no serlo en otro.
RFT17	CUMPLE	e-Flow permite realizar derivaciones (transferencias) de un turno a otros sectores de atención.



Requerimiento	Cumplimiento	Observaciones
RFT18	CUMPLE	e-Flow permite realizar re llamados de turnos y exponer un monitor operativo a cada puesto de atención el cual le dará noción del estado general y particular de su área respecto a los indicadores del nivel de servicio (personas en espera, tiempo de espera promedio, tiempo de espera del presente turno, etc. También permite incorporar nuevos trámites a turnos ya emitido en el mismo momento de la atención y derivarse.
RFT19	CUMPLE	e-Flow permite tener autonomía en lo que respecta al manejo del flujo de personas a la atención, siendo el sistema, y no las personas que brinda el servicios, quien provoque las llamadas para atención al próximo cliente (contribuyente) respetando la lógica de prioridades definida y la disponibilidad de puestos en el momento.
RFT20	CUMPLE	e-Flow permite hacer exportaciones a Excel y mediante un ETL puede colocar datos en file de estructura y formato a definir por la necesidad.
<b>Valoración</b>		<b>27</b>

Lote No. 02 Oferte	Nivel de Cumplimiento SINERGIT	Observaciones
<b>Requerimientos de Garantía</b>		
<b>(1) Garantía y Soporte</b>		
RSM01	CUMPLE	
<b>Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)</b>		
<b>(1) Características Técnicas</b>		
RFT01	CUMPLE	
<b>Valoración</b>	<b>CUMPLE</b>	

\*\*\* Continúa en la siguiente página \*\*\*



*Handwritten signature/initials in blue ink.*

*Handwritten signature/initials in blue ink.*

### Características Técnicas de las Soluciones Ofertadas

La Solución ofertada cumple con todos los requerimientos de software solicitados para obtener una mayor eficiencia en el desempeño de nuestros analistas de servicios. Del mismo modo, la oferta de Hardware cumple con todas las características técnicas requeridas para la instalación, implementación y uso de la solución solicitada.

### 3. Conclusión y Recomendación:

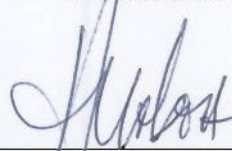
#### Conclusión:

La empresa SINERGIT, S. A. Cumple con todos los requerimientos enumerados en el formulario de cumplimiento.

#### Recomendación:

De conformidad con este informe y la propuesta presentada por el participante, recomendamos que se tome la decisión final tomando en consideración estos resultados.

Atentamente,



*Héctor Noboa Foster*

Gerente de Tecnología de Información y Comunicaciones

HNF/

Imr/jav..



Anexos: Propuesta Técnica y Propuesta Económica



**Dirección General de Impuestos Internos  
Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones**

**Analisis Técnico de la Licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de Sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)**

Item	Cant	Descripción	SINERGIT
1	1	Adquisición e Implementación de Sistema de Administración de Turnos	104,780.00
<b>= Subtotal</b>			
<b>Total</b>			<b>104,780.00</b>

Item	Cant	Descripción	SINERGIT
1	1	Hardware Sistema de Administración de Turnos	33,389.73
<b>= Subtotal</b>			
<b>Total</b>			<b>138,169.73</b>

Cuadro Resumen		
Tasa de cambio Banco de Reservas, 08/06/2012		39.1500
Resumen Ofertas	En USD\$	En RD\$
Sinergit	138,169.73	5,409,344.93

Resumen de Cumplimiento	
Oferente	Resultado
Sinergit	CUMPLE

*JA*



*[Handwritten signature]*



**Dirección General de Impuestos internos**  
**Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la Licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para la adquisición de Sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

**Lote No. 01**

Item	Cant	Descripción	SINERGIT	
			Precio Unitario	Precio Total
1	1	Prueba Funcionalidades	-	-
2	278	Licencia Estándar Manejo Software Sistema Administración Automática de Turnos	125.00	34,750.00
3	34	Licencia Administrador Manejo Software Sistema Administración Automática de Turnos.	150.00	5,100.00
4	3	Licencia Soporte Técnico Manejo Software Sistema Administración Automática de Turnos	150.00	450.00
5	6	Licencia Módulo Administración Automática	1,995.00	11,970.00
6	6	Licencia del Módulo de Transacciones	735.00	4,410.00
7	6	Licencia Módulo de Niveles de Servicios y Notificaciones	350.00	2,100.00
8	1	Licencia Módulo Identificación de clientes	15,000.00	15,000.00
9	6	Licencia Módulo Derivación/Transferencia	500.00	3,000.00
10	6	Licencia de Módulo llamado por Voz y Video	350.00	2,100.00
11	1	Licencia Módulo Reportes Históricos y en Línea (Productividad, Servicio)	15,000.00	15,000.00
12	6	Licencia Módulo Publicidad	400.00	2,400.00
13	1	Soporte Anual Remoto y Presencial	-	-
14	1	Instalación	5,100.00	5,100.00
15	4	Entrenamientos / Talleres	850.00	3,400.00
<b>Total</b>				<b>104,780.00</b>



Handwritten signatures in blue ink, including the initials 'SA' and 'DT'.

**Dirección General de Impuestos internos**  
**Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la Licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para la adquisición de Sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

**Lote No. 02**

Item	Cant	Descripción	Precio Unitario	Precio Total
1	7	HP WorkStations Z210 SFF (VA821UT#ABA)	1,413.33	9,893.33
2	10	HP DISPLAY PORT TO HDMI ADPT (BP937AA)	21.20	212.00
3	11	Televisor LCD de 32" HDTV	748.58	8,234.42
4	11	Perrless PARAMOUNT Universal Wall Mount PT650	65.93	725.25
5	1	Instalación Televisores	600.00	600.00
6	3	SPLITTER HDMI 2 IN 8 OUT (HD-0208)	931.82	2,795.45
7	4	SPLITTER HDMI 1 IN 4 OUT (HD-0104)	202.27	809.09
8	12	100ft Premium HDMI cable	225.00	2,700.00
9	10	50ft Premium HDMI cable	163.64	1,636.36
10	6	25ft Premium HDMI cable	76.14	456.82
11	3	Cable de bocina #12 Transparente (rollos)	255.68	767.05
12	10	Mini plug to Mini plug and Mini Plug to RCA Stereo Cables - iPod Cables, 3.5mm to RCA	39.77	397.73
13	12	Premium GOLD Series HDMI Female/Female Coupler	29.55	354.55
14	10	Amplificadores USB/ CD LINEA DE 700/100V SKY (MPA-30HR)	271.59	2,715.91
15	32	Bocinas Interior de plafón ambiental SHOW (CSL810T)	34.12	1,091.79
<b>Total</b>				<b>33,389.73</b>

**Total General**

**138,169.73**

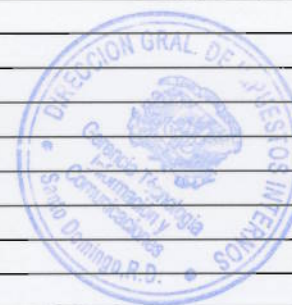


*Handwritten signatures in blue ink.*

Dirrección General de Impuestos Internos  
Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones

Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de Sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

Número Requerimiento	Oferente Nivel de Cumplimiento SINERGIT	Observaciones
<b>Requerimientos de Implementación (RIM)</b>		
(1) Acreditaciones del Oferente y Condiciones del Mercado		
RIM01	CUMPLE	
RIM02	NO APLICA	
RIM03	CUMPLE	
RIM04	CUMPLE	
<b>Requerimientos de Garantía, Soporte y Capacitación (RSM)</b>		
(1) Garantía y Soporte		
RSM01	CUMPLE	
RSM02	CUMPLE	
(2) Requerimiento de Capacitación		
RSM03	CUMPLE	
RSM04	CUMPLE	
<b>Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)</b>		
(1) Características Generales		
RFT01	CUMPLE	
RFT02	CUMPLE	
RFT03	CUMPLE	
RFT04	CUMPLE	
RFT05	CUMPLE	
RFT06	CUMPLE	
RFT07	CUMPLE	
RFT08	CUMPLE	
RFT09	CUMPLE	
RFT10	CUMPLE	
RFT11	CUMPLE	
RFT12	CUMPLE	
RFT13	CUMPLE	
RFT14	CUMPLE	
RFT15	CUMPLE	
RFT16	CUMPLE	
RFT17	CUMPLE	
RFT18	CUMPLE	
RFT19	CUMPLE	
RFT20	CUMPLE	
<b>Valoración</b>	<b>CUMPLE</b>	



Handwritten initials 'BA' in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.

Dirección General de Impuestos Internos  
Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones

Análisis Técnico de la Licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de Sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

Número Requerimiento	Oferente Nivel de Cumplimiento	Observaciones
<b>Lote No. 02</b>		
<b>Requerimientos de Garantía</b>		
<b>(1) Garantía y Soporte</b>		
RSM01	CUMPLE	
<b>Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)</b>		
<b>(1) Características Técnicas</b>		
RFT01	CUMPLE	
<b>Valoración</b>		
<b>CUMPLE</b>		

*JA Ds. H*



**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerancia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
<b>Requerimientos de Implementación (RIM)</b>		
<b>(1) Acreditaciones del Oferente y Condiciones del Mercado</b>		
RIM01	CUMPLE	Se presenta carta de certificación.
RIM02	NO APLICA	El fabricante cumple con el requerimiento, se presenta carta certificando que el mismo se hará responsable de la implementación del proyecto.
RIM03	CUMPLE	El fabricante cumple con el requerimiento, se presenta carta certificando que el mismo se hará responsable de la implementación del proyecto.
RIM04	CUMPLE	El fabricante cumple con el requerimiento, se presenta carta certificando que el mismo se hará responsable de la implementación del proyecto.
<b>Requerimientos de Soporte y Mantenimiento (RSM)</b>		
<b>(1) Garantía y Soporte</b>		
RSM01	CUMPLE	Aceptamos que la DGII tenga un año de garantía respecto a la solución e-Flow.
RSM02	CUMPLE	Nos comprometemos que a partir de vencida la garantía el costo de la renovación del soporte no será mayor al 15 % de la adquisición del sistema.
<b>(2) Requerimiento de Capacitación</b>		
RSM03	CUMPLE	En nuestra propuesta económica esta incluida la capacitación requerida en este punto.
RSM04	CUMPLE	En nuestra propuesta económica esta incluida la capacitación requerida en este punto.

*HA TDS*

*[Handwritten signature]*



**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerancia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)		
(1) Características GENERALES del Sistema de Turnos		
RFT01	CUMPLE	e-Flow es una aplicación full web enabled de modo que permite un despliegue rápido y ágil evitando tener que instalar software en cada estación de trabajo. Solo requiere de un browser como el IE.
RFT02	CUMPLE	Para la integración se requiere que la solución pueda integrarse a través de Web Services basados en los mecanismos de protocolo estándar SOAP. De acuerdo al tipo y función de la integración la misma se debe realizar mediante una customización.
RFT03	CUMPLE	La solución e-Flow está construida sobre plataforma Microsoft: <b>Sistema Operativo Windows Server</b> (versiones 2003 y 2008). La base de datos es <b>Microsoft SqlServer</b> (versiones 2005 y 2008).
RFT04	CUMPLE	La solución e-Flow está construida sobre plataforma Microsoft: <b>Sistema Operativo Windows Server</b> (versiones 2003 y 2008). La base de datos es <b>Microsoft SqlServer</b> (versiones 2005 y 2008).
RFT05	CUMPLE	e-Flow permite autenticación (no de autorización) de usuarios en un entorno del tipo Active Directory ( mediante protocolo LDAP) con características de multi-dominio.

SA PZC

*[Handwritten signature]*



**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
RFT06	CUMPLE	e-Flow posee un esquema de notificaciones o alarmas, los cuales se disparan por sobrepaso de umbrales sobre los indicadores que mide el propio sistema (personas en espera por sección, tiempo de espera por sucursal o cantidad mínima de puestos activos en sucursal y tiempos de espera por sección, tiempos de atención por sección y tiempos de espera por grupo de cliente. ). Este esquema de notificación “da aviso” de la información importante para la acción decisoria, a las personas responsables de la organización que lo implementa (no a contribuyentes), en lugar de exigirles que accedan sistemáticamente a los reportes para obtenerla. A través de la suscripción a notificaciones una jefatura puede manifestar su interés en recibir avisos (por mail y otros medios) de diferentes características en función de la infracción de algún indicador. Utilizando esta misma funcionalidad de notificaciones, que el sistema ya posee, facilmente se pueden construir, mediante customizacion, otras notificaciones que la organización requiera.
RFT07	CUMPLE	La notificaciones mencionadas en el punto anterior pueden ser recibidas por SMS, por Mail o sobre una bitacora de alertas que el propio sistema posee.

*ba PDS.*

*H*



**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
RFT08	CUMPLE	e-Flow posee un módulo de emisión de pautas publicitarias, desde este enfoque e-Flow posibilita capitalizar el tiempo de espera del cliente; haciendo emisión de videos, imágenes, multimedia, páginas web, banners, o simplemente TV por cable haciendo uso de los mismos medios de visualización dispuesto para el aviso de llamados de turnos a atender. Esta exposición o visualización puede ser programada en franjas de días y horas por cada sucursal o sección de atención. Esta funcionalidad es típicamente denominada de cartelería digital permitiendo administrar en forma centralizada todos los medios de publicidad y sus contenidos, así como los dispositivos donde se emiten los mismos .
RFT09	CUMPLE	La emisión del turno se puede dar en un kiosco de manera self-service contando con una interfaz amigable de fácil comprensión y navegación por los usuarios finales. También es factible que la emisión del turno se realice con la intervención de un funcionario a través de la interfaz ofrecida por e-Flow se puede hacer sin una terminal autoservicio touch, sino que con una PC e impresora solamente ya es suficiente.
RFT10	CUMPLE	la información de llamados de turnos a la atención o diferentes tipos de mensajes, utilizan la pantallas planas LCD para visualizarse a los clientes y en el caso del aviso al turno también puede ser mediante una alocución de voz.

6A (E)S:






Dirección General de Impuestos Internos  
Gerancia de Tecnología de Información y comunicaciones

Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
RFT11	CUMPLE	e-Flow permite incluir o quitar servicios de las terminales autoservicio de forma dinámica y con el sistema en pleno funcionamiento sin alterar el trabajo del personal que brinda el servicio y en forma transparente. Puede también cambiarse el skill de los puestos haciendo que atiendan o dejen de atender ciertos servicios. Todo esto permite tener un esquema de atención flexible y rápido de adaptar antes necesidades de cambio.
RFT12	CUMPLE	Todo el software, en sus componentes visible al público cliente, se entrega con la adaptación estética de acuerdo a los colores y logos de la empresa o institución, en aquellos componentes o medios que se exponen al público (Terminales de autoservicio, Pantallas, tickets).
RFT13	CUMPLE	<b>e- Flow posee reporte en línea:</b> Permite a los responsables que puedan fácilmente, y en tiempo real visualizar el estado del proceso de atención y en base a esta info. experimentar cambios en el modelo de atención y monitorear su impacto con el fin de generar la mayor eficiencia posible. <b>Reporte Histórico:</b> Información sobre el estado histórico de las filas de acuerdo a la experiencia del proceso real. Esta información es útil para conocer el servicio que se esta brindando por segmento de tramites y/o clientes a través de métricas de unidades y tiempos. <b>Reporte de productividad</b> con informacion por usuario y/o puesto de atención respecto al tiempo que estuvo dirigido a la atención, exponiendo los motivos por los cuales debio detenerse en la atención y dar los indicadores promedio de tiempo de atención y cantidad de atenciones realizadas.



GA DB

*[Handwritten signature]*

**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerancia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
RFT14	CUMPLE	e-Flow permite la identificación del cliente, en el momento que este tome o emita su turno, con el fin de posibilitar una atención personalizada brindando información durante el proceso de atención del cliente en particular y fundamentalmente identificar el segmento al que pertenece y de acuerdo a esto posibilitar, a la institución, realizar el tratamiento diferencial de prioridad de acuerdo al tipo de cliente (contribuyente) donde se lo clasifique. Para esto el sistema debe posibilitar la captura de un número único de identificación el cual podrá ser capturado de teclado (físico o virtual), lectura de tarjeta magnética, lectura código de barra o lectura de cedula de identidad u otro medio automático o manual. Con esta información el sistema se interconecta a través de webservices o mecanismo similar que pueda tomar, de una BD tercera, los atributos estándar y el tipo de segmento cliente necesario para el tratamiento de prioridades des de una BD que tenga tal empadronamiento de clientes.
RFT15	CUMPLE	De acuerdo a la variedad de trámites, se hace necesario que la solución tenga la posibilidad de implementar varios esquemas de prioridad diferente. Para esto e-Flow permite gestionar prioridad conjugando las tres variables más importantes del esquema operativo (trámite/servicio, puesto de atención y tipología de cliente)

GA [Signature]

[Signature]



Dirección General de Impuestos Internos  
Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones

Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

Número Requerimiento Lote No. 01	Oferente Nivel de Cumplimiento	
	SINERGIT	Observaciones
RFT16	CUMPLE	-Flow permite el manejo de mapas operativos los cuales son unidades conceptuales que agrupan parámetro respecto a la lógica de distribución de recursos físicos y humanos para la atención de los servicios de acuerdo a los criterios de importancia, que la institución, adjudique a cada tipo de servicio, cada tipo de clientes para el negocio. Los parámetros se irán afinando a medida que se tenga un mejor conocimiento del proceso de atención y control de la gestión, información que el propio sistema registra y suministra. En esta información suministrada permite encontrar patrones de afluencia y demanda los cuales tendrán picos estacionales (mensuales, fines de mes o trimestrales) dependiendo de variables exógenas del sistema pero que lo impactan como: fechas de pago de sueldos o servicios o impuestos quincenales y mensuales entre otros. Inclusive se pueden presentar volúmenes imprevistos de afluencia en franjas horarias dentro de un mismo día haciendo que la espera aumente por fuera de los umbrales estándar. De este modo un mapa operativo puede ser eficiente en un lapso de tiempo y no serlo en otro.
RFT17	CUMPLE	e-Flow permite realizar derivaciones (transferencias) de un turno a otros sectores de atención.

DA D. S.  
H



**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 01	SINERGIT	Observaciones
RFT18	CUMPLE	e-Flow permite realizar rellamados de turnos y exponer un monitor operativo a cada puesto de atención el cual le dará noción del estado general y particular de su area respecto a los indicadores del nivel de servicio (personas en espera, tiempo de espera promedio, tiempo de espera del presente turno, etc. Tambien permite incorporar nuevos tramites a turnos ya emitido en el mismo momento de la atención y derivarse.
RFT19	CUMPLE	e-Flow permite tener autonomía en lo que respecta al manejo del flujo de personas a la atención, siendo el sistema, y no las personas que brindan el servicio, quien provoque las llamadas para atención al proximo cliente (contribuyente) respetando la lógica de prioridades definida y la disponibilidad de puestos en el momento.
RFT20	CUMPLE	e-Flow permite hacer exportaciones a excel y mediante un ETL puede colocar datos en file de estructura y formato a definir por la necesidad.
Valoración	27	

*LA DGC*

*[Handwritten signature]*



Dirección General de Impuestos internos  
Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones

Análisis Técnico de la Licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de Sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

Número Requerimiento	Oferente	
	Nivel de Cumplimiento	
Lote No. 02	SINERGIT	Observaciones
Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)		
(1) Características Técnicas Hardware		
HP WorkStations Z210 SFF (VA821UT#ABA)	CUMPLE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesador Intel Core i7 2600 / 3.4 GHz Quad-Core</li> <li>• Disco Duro 500 GB - standard - Serial ATA-600</li> <li>• Memoria 4GB (installed) DDR3 SDRAM - ECC - 1333 MHz - PC3-10600</li> <li>• Tarjeta de Video PCI Express 2.0 x16 NVIDIA Quadro 600 1GB GDDR3 SDRAM</li> <li>• Garantía de 3 años en piezas y servicios</li> </ul>
HP DISPLAY PORT TO HDMI ADPT (BP937AA)	CUMPLE	Converts a graphics card's Display Port output to a HDMI output for use with a HDMI monitor.
Televisor LCD de 32" HDTV	CUMPLE	Inputs: HDMI, Component, Composite AV. Outputs: Digital SPDIF Audio, Head phone. Base para la pared o techo. Instalación.
SPLITTER HDMI 2 IN 8 OUT (HD-0208)	CUMPLE	Multiplicador señal de video de 8 salidas
SPLITTER HDMI 1 IN 4 OUT (HD-0104)	CUMPLE	Multiplicador señal de video de 4 salidas
100ft Premium HDMI cable	CUMPLE	Cable de conexión de LCD a LCD
50ft Premium HDMI cable	CUMPLE	Cable de conexión de LCD a LCD
25ft Premium HDMI cable	CUMPLE	Cable de conexión de LCD a LCD
Cable de bocina #12 Transparente (rollos)	CUMPLE	Cable para llevar el audio desde el amplificador a las bocinas
Mini plug to Mini plug and Mini Plug to RCA Stereo Cables - iPod Cables, 3.5mm to RCA	CUMPLE	Conector de PC / amplificador de sonido
Premium GOLD Series HDMI Female/Female Coupler	CUMPLE	Conector para cables de conexión de LCD
Amplificadores USB/ CD LINEA DE 700/100V SKY (MPA-30HR)	CUMPLE	Amplificación de sonido en las diferentes áreas. Instalación requerida
Bocinas Interior de plafón ambiental SHOW (CSL810T)	CUMPLE	distribución sonido en las diferentes áreas de las administraciones
Valoración	13	

*HA DBi*

*[Handwritten signature]*



**Dirección General de Impuestos Internos**  
**Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones**

**Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012**  
**para adquisición de Sistema de Administración de Turnos**  
**(26-04-2012)**

Número Requerimiento	Oferente	Observaciones
Lote No. 01	Nivel de Cumplimiento	
Oferente	SINERGIT	
<b>Requerimientos de Implementación (RIM)</b>		
(1) Acreditaciones del Oferente y Condiciones del Mercado		
RIM01	CUMPLE	
RIM02	NO APLICA	
RIM03	CUMPLE	
RIM04	CUMPLE	
<b>Requerimientos de Soporte y Mantenimiento (RSM)</b>		
(1) Garantía y Soporte		
RSM01	CUMPLE	
RSM02	CUMPLE	
(2) Requerimiento de Capacitación		
RSM03	CUMPLE	
RSM04	CUMPLE	
<b>Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)</b>		
(1) Características GENERALES del Sistema de Turnos		
RFT01	CUMPLE	
RFT02	CUMPLE	
RFT03	CUMPLE	
RFT04	CUMPLE	
RFT05	CUMPLE	
RFT06	CUMPLE	
RFT07	CUMPLE	
RFT08	CUMPLE	



*SA DR*

*J*

Dirección General de Impuestos Internos  
Gerencia de Tecnología de Información y comunicaciones

Análisis Técnico de la licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de Sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

RFT09	CUMPLE	
RFT10	CUMPLE	
RFT11	CUMPLE	
RFT12	CUMPLE	
RFT13	CUMPLE	
RFT14	CUMPLE	
RFT15	CUMPLE	
RFT16	CUMPLE	
RFT17	CUMPLE	
RFT18	CUMPLE	
RFT19	CUMPLE	
RFT20	CUMPLE	
<b>Valoración</b>		<b>27</b>

*SA DB* 



Dirección general de Impuestos Internos  
Gerencia de Tecnología de Información y Comunicaciones

Análisis Técnico de la Licitación LPN-BID-DGII-013-2012  
para adquisición de sistema de Administración de Turnos  
(26-04-2012)

Número Requerimiento	Oferente Nivel de Cumplimiento	Observaciones
Lote No. 02	SINERGIT	
Oferente		
<b>Requerimientos Funcionales y Técnicos (RFT)</b>		
(1) Características Técnicas Hardware		
HP WorkStations Z210 SFF (VA821UT#ABA)	CUMPLE	
HP DISPLAY PORT TO HDMI ADPT (BP937AA)	CUMPLE	
Televisor LCD de 32" HDTV	CUMPLE	
SPLITTER HDMI 2 IN 8 OUT (HD-0208)	CUMPLE	
SPLITTER HDMI 1 IN 4 OUT (HD-0104)	CUMPLE	
100ft Premium HDMI cable	CUMPLE	
50ft Premium HDMI cable	CUMPLE	
25ft Premium HDMI cable	CUMPLE	
Cable de bocina #12 Transparente (rollos)	CUMPLE	
Mini plug to Mini plug and Mini Plug to RCA Stereo Cables - iPod Cables, 3.5mm to RCA	CUMPLE	
Premium GOLD Series HDMI Female/Female Coupler	CUMPLE	
Amplificadores USB/ CD LINEA DE 700/100V SKY (MPA-30HR)	CUMPLE	
Bocinas Interior de plafón ambiental SHOW (CSL810T)	CUMPLE	
<b>Valoración</b>	<b>13</b>	

*SA PRS.*

*[Handwritten signature]*

