



Secretaría de Finanzas y Administración.  
Subsecretaría de Administración.  
Dirección General de Recursos Materiales

LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

### PARTIDA 1 - LICENCIA FORTINET

PARTIDA	NOMBRE DE LA PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
1	LICENCIA FORTINET (SISTEMA DE SEGURIDAD)	1	LICENCIA

#### DESCRIPCION:

LICENCIAS PARA EQUIPOS DE SEGURIDAD QUE INCLUYAN PROTECCIÓN UNIFICADA CONTRA AMENAZAS (UTP) PARA LOS SIGUIENTES EQUIPOS:

- 1 FORTIGATE FG-601E
- 1 FORTI SWITCH FS-548D
- 1 FORTI ANALYZER 200F-FORTIGUARD OUTBREAK DETECTION SERVICE
- 11 FORTI SWITCH FS-108E
- 25 FORTIGATE FG-61F
- 1 FORTI ANALYZER 200F-FORTIGUARD INDICATOR OF COMPROMISE

#### CARACTERISTICAS:

- PROTECCION CONTRA MALWARE,
- CONTROL DE APLICACIONES,
- FILTRADO WEB Y DE VIDEO,
- FILTRADO ANTISPAM
- SERVICIO Y FORTICARE 24X7
- INDICADOR DE COMPROMISO (IOC) FC-10-L200F-247-02-12 24X7
- VIGENCIA POR UN AÑO



Secretaría de Finanzas y Administración.  
Subsecretaría de Administración.  
Dirección General de Recursos Materiales

LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

### PARTIDA 2 - LICENCIA DE EXTRACTOR DE DATOS

PARTIDA	NOMBRE DE LA PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
2	LICENCIA EXTRACTOR DE DATOS	1	LICENCIA

#### DESCRIPCIÓN:

- SOFTWARE PARA EXTRACCIONES LÓGICAS/COMPLETAS DEL SISTEMA DE ARCHIVOS Y LA EXTRACCIÓN SELECTIVA DE DATOS DE APLICACIONES.

#### CARACTERÍSTICAS:

- DESBLOQUEO DE DISPOSITIVOS, CAPACIDAD DE SORTEAR BLOQUEOS POR PATRÓN, CONTRASEÑA Y PIN.
- REALICE EXTRACCIONES FÍSICAS Y LÓGICAS AVANZADAS DE SOLIDEZ FORENSE DE DATOS INTACTOS OCULTOS Y BORRADOS.
- MÉTODOS DE RECUPERACIÓN PERMITAN EL ACCESO A LA MÁS AMPLIA VARIEDAD DE DISPOSITIVOS, INCLUIDOS TELÉFONOS INTELIGENTES, TELÉFONOS FUNCIONALES, TABLETAS, DISPOSITIVOS GPS, RELOJES INTELIGENTES, ETC. DECODIFICACIÓN RÁPIDA E INTEGRAL, REAGRUPAMIENTO DE DATOS DE DISPOSITIVOS Y APLICACIONES EN FORMATOS LEGIBLES CON CAPACIDADES DE DECODIFICACIÓN AVANZADA.
- BÚSQUEDA DE ESPACIO NO ASIGNADO EN LA MEMORIA DEL DISPOSITIVO PARA RECUPERAR DATOS Y MEDIOS BORRADOS.
- UNIFICACIÓN DE DATOS PARA OBTENER UNA REVISIÓN MÁS INTEGRAL.
- IDENTIFICACIÓN Y ETIQUETACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LAS IMÁGENES PARA LA COMPARACIÓN CONTRA LISTAS DE OBSERVACIÓN.
- VISUALIZACIÓN DE MAPAS Y LÍNEAS DE TIEMPO QUE PERMITAN DETERMINAR LA FORTALEZA DE LAS CONEXIONES ENTRE PERSONAS, LUGARES Y EVENTOS.
- GENERACIÓN DE INFORMES DINÁMICOS Y PERSONALIZADOS.
- CAPACIDADES DE ACCESO Y EXTRACCIÓN EN PC O LAPTOP EXISTENTE.
- LA LICENCIA INCLUYE SOPORTE TÉCNICO POR UN AÑO.
- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS PRESENCIAL, PARA 5 PERSONAS, 40 HORAS EN SITIO, EN EL USO DEL UFED.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

### PARTIDA 3 - LICENCIA GEOLOCALIZACION

PARTIDA	NOMBRE DE LA PARTIDA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA
3	LICENCIA GEOLOCALIZACION	1	LICENCIA

#### DESCRIPCIÓN

- LICENCIA DE SOFTWARE PARA GEOLOCALIZACIÓN DE OBJETIVOS (TELÉFONOS MÓVILES)

#### CARACTERÍSTICAS

- APARECE COMO UNA BARRA FLOTANDO AL FRENTE DE LA INTERFAZ DE SOFTWARE EXISTENTE
- ES DISCRETO Y NO AFECTA LA OPERACIÓN DEL OPERADOR DEL 9-1-1, POR LO QUE EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA SÓLO DEBERÁ DAR CLIC EN LA BARRA (O CUALQUIER OTRA FORMA) PARA ABRIR LAS VENTANAS DE GEOLOCALIZACIÓN, VIDEO, CHAT, CUESTIONARIO Y/O SESIONES ACTIVAS.
- ES UNA HERRAMIENTA QUE MEJORA LA EFICIENCIA Y OPTIMIZACIÓN DE LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA DEL 9-1-1 CON FUENTES DE INFORMACIÓN ADICIONALES, YA QUE PRESENTARÁ LA GEOLOCALIZACIÓN DEL CIUDADANO QUE LLAMA, VIDEO EN TIEMPO REAL Y CHAT.
- C-LIVE UNIVERSE RECIBE INFORMACIÓN DE LAS SIGUIENTES FUENTES:
- CUENTA CON UN CUESTIONARIO DENTRO DE UN PANEL DE LA PLATAFORMA.
- AML (ADVANCED MOBILE LOCATION) - GEOLOCALIZACIÓN MÓVIL AVANZADA DE LOS TELÉFONOS INTELIGENTES DE LOS CIUDADANOS, LA CUAL SERÁ ACTIVADA AUTOMÁTICAMENTE EN LLAMADAS AL 9-1-1 SIN NINGÚN COSTO POR PARTE DEL C5, PROPORCIONANDO SU GEOLOCALIZACIÓN PRECISA BASADA EN EL GPS.
- EL SISTEMA HABILITA Y ENRIQUECE LAS LLAMADAS CON EL CIUDADANO ENVIÁNDOLE UN ENLACE A SU DISPOSITIVO. EL SISTEMA PROVEE GEOLOCALIZACIÓN PRECISA, CON ACTUALIZACIONES FRECUENTES, VIDEO Y CHAT EN TIEMPO REAL.
- EL SISTEMA TRANSMITE LA GEOLOCALIZACIÓN EN TIEMPO REAL, VIDEO Y CHAT. ADEMÁS, EL CIUDADANO ENCONTRARÁ CARACTERÍSTICAS ADICIONALES COMO MAPAS DE REPORTES Y AUTO ACTIVACIÓN EN CASO DE LLAMAR AL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA QUE LO SOPORTE.
- SE EJECUTA POR ENCIMA DE LAS HERRAMIENTAS ACTUALES QUE OPERAN EN EL 9-1-1, PERMITIÉNDOLE SEGUIR CON SUS PROCESOS ACTUALES DE LLAMADA Y PRESENTANDO INFORMACIÓN ADICIONAL, CUANDO SEA RELEVANTE. RAZÓN POR LA CUAL LA APLICACIÓN APARECE INICIALMENTE EN MODO CERRADO.
- LA GEOLOCALIZACIÓN MÓVIL AVANZADA (AML, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS), SE IMPLEMENTA PARA UBICAR A LOS CIUDADANOS QUE HACEN UNA LLAMADA DESDE SU SMARTPHONE A LA LÍNEA DE EMERGENCIA.



## ESPECIFICACIONES TECNICAS

### 1. PANTALLA DE GEOLOCALIZACIÓN

- 1.1. MIENTRAS NO SE ENCUENTRE EN UNA LLAMADA ACTIVA, EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA VERÁ UN MAPA DE COLOR GRIS OSCURO MOSTRANDO EL ÁREA DE SU CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA. DICHO MAPA SE ACTIVA DURANTE UNA SESIÓN ENRIQUECIDA, CUANDO LA GEOLOCALIZACIÓN SE ENCUENTRE DISPONIBLE.
- 1.2. ARRIBA DEL MAPA, EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA ENCUENTRA EL CAMPO PARA COLOCAR EL NÚMERO DE TELÉFONO Y EL BOTÓN DE ENVIAR. DEBERÁ CONTAR CON DIFERENTES MANERAS DE INICIAR UNA LLAMADA ENRIQUECIDA. UNA VEZ QUE EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA INTRODUCE EL NÚMERO DE TELÉFONO DEL CIUDADANO QUE LLAMA, EL BOTÓN DE ENVIAR SE ACTIVARÁ.
- 1.3. LA VENTA DEL MAPA DEBERÁ PODERSE MOVER, AGRANDAR O ACHICAR ACORDE A LA NECESIDAD DEL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA, HASTA EL PUNTO DE PODER OCUPAR LA PANTALLA COMPLETA.
- 1.4. EL SISTEMA DEBERÁ PRESENTAR LA GEOLOCALIZACIÓN EN COORDENADAS (LATITUD, LONGITUD), UN BOTÓN PARA PODER SER COPIADAS Y UTILIZADAS EN OTRO SISTEMA DE MAPAS.
- 1.5. EN CASO DE QUE EL CIUDADANO QUE LLAMA ESTÉ EN MOVIMIENTO, LAS ACTUALIZACIONES DE GEOLOCALIZACIÓN ESTARÁN DISPONIBLES SOLO EN EL MAPA DEL MISMO SISTEMA.
- 1.6. LA INFORMACIÓN DE LA GEOLOCALIZACIÓN SE DEBERÁ ACTUALIZAR CADA UN NÚMERO DE SEGUNDOS, DEPENDIENDO DE LA FUENTE DE DATOS. UNA VEZ QUE EL CIUDADANO QUE LLAMA SE ENCUENTRE EN MOVIMIENTO, EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA DEBERÁ DAR CLIC EN EL BOTÓN DE ENFOQUE PARA ASEGURARSE QUE LA PARTE VISIBLE DEL MAPA SIGA AL CIUDADANO.
- 1.7. EL SISTEMA DEBERÁ ACTUALIZAR EN TIEMPO REAL LA GEOLOCALIZACIÓN DEL CIUDADANO QUE LLAMA CON UN RADIO DE PRECISIÓN, INDICANDO EL NIVEL DE ESTA.
- 1.8. EL SISTEMA DEBERÁ CONTAR CON UN BOTÓN DE ENFOQUE DE LA GEOLOCALIZACIÓN ACTUAL DEL CIUDADANO QUE LLAMA.
- 1.9. EL SISTEMA TENDRÁ LAT/LON AC LAS COORDENADAS DEL CIUDADANO QUE LLAMA CON EL NIVEL DE PRECISIÓN DEFINIDO POR EL DISPOSITIVO DEL CIUDADANO. ASÍ MISMO MOSTRARÁ LA ALTITUD SOBRE EL NIVEL DEL MAR
- 1.10. EL SISTEMA TENDRÁ LA DIRECCIÓN ESTIMADA RECIBIDA DE LA APLICACIÓN DE GOOGLE MAPS.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 1.11. VISTA SATELITAL: EL SISTEMA PERMITIRÁ CAMBIAR EL MAPA A VISTA SATELITAL, PRESIONANDO EL BOTÓN DE SATÉLITE EN LA ESQUINA INFERIOR DERECHA DE LA PANTALLA DEL MAPA.
  - 1.12. VISTA DE CALLE: EL SISTEMA PERMITIRÁ CAMBIAR EL MAPA A VISTA DE CALLE, PRESIONANDO EL BOTÓN DE CALLE EN LA PARTE INFERIOR DE LA PANTALLA DEL MAPA.
  - 1.13. GEOLOCALIZACIÓN ESTADO VACÍO: EL SISTEMA DEBERÁ CONTAR CON UNA VENTANA DE GEOLOCALIZACIÓN DONDE SE MOSTRARÁ EL ÁREA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA EN ESCALA DE GRISES, HASTA QUE EL CIUDADANO QUE LLAMA APRUEBE EL PERMISO DE GEOLOCALIZACIÓN Y/O HABILITE EL GPS DE SU DISPOSITIVO.
- 2. PANTALLA DE TRANSMISIÓN DE VIDEO EN VIVO**
- 2.1. EL SISTEMA PERMITIRÁ INICIAR UN VIDEO DESDE EL DISPOSITIVO DEL CIUDADANO QUE LLAMA Y SE MOSTRARÁ EN TIEMPO REAL DESDE LA ESCENA DEL EVENTO.
  - 2.2. VIDEO ESTADO VACÍO: EL SISTEMA DEBERÁ CONTAR CON UNA VENTANA DE ESTADO VACÍO, LA CUAL SE DESPLEGARÁ, SI EL CIUDADANO QUE LLAMA NO HABILITA LOS PERMISOS DE VIDEO.
  - 2.3. SI EL CIUDADANO QUE LLAMA HA PROPORCIONADO PERMISOS DE VIDEO, PERO OTROS PROBLEMAS HAN IMPEDIDO LA ENTREGA DE VIDEO, EL SISTEMA MOSTRARÁ LA VENTANA DE VIDEO DE ESTADO VACÍO.
  - 2.4. LA VENTANA DE VIDEO DEBERÁ SER UNA VENTANA FLOTANTE CON CAPACIDADES DE HACERSE MÁS GRANDE O PEQUEÑA, ASÍ MISMO DE PODER COLOCARSE EN CUALQUIER LUGAR DE LA PANTALLA.
  - 2.5. EL CIUDADANO QUE LLAMA TENDRÁ LA CAPACIDAD DE HACER TOMAS DE FOTOGRAFÍAS A TRAVÉS DE UN BOTÓN VIRTUAL QUE APARECE EN LA PANTALLA DE SU DISPOSITIVO MÓVIL INTELIGENTE.
  - 2.6. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁ REALIZAR CAPTURAS DE PANTALLA DEL VIDEO QUE SE ESTÁ VISUALIZANDO TRAVÉS DE UN BOTÓN VIRTUAL QUE APARECE EN LA PANTALLA DE VIDEO.
- 3. PANTALLA DEL CHAT.**
- 3.1. EL SISTEMA PERMITIRÁ COMUNICARSE CON LOS CIUDADANOS QUE NO PUEDAN, NO DEBAN HABLAR O SE DESCONECTAN DE LA LLAMADA DE VOZ INESPERADAMENTE, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PUEDEN USAR LA FUNCIÓN DE CHAT. SE DEBERÁ ABRIR UNA VENTANA DE CHAT AUTOMÁTICAMENTE DESPUÉS DE QUE EL CIUDADANO QUE LLAMA INGRESE UN MENSAJE Y PRESIONE EL BOTÓN DE ENVIAR EN SU DISPOSITIVO.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 3.2. LA VENTANA DE CHAT DEBERÁ SER UNA VENTANA FLOTANTE CON CAPACIDADES DE HACERSE MÁS GRANDE O PEQUEÑA, ASÍ MISMO DE PODER COLOCARSE EN CUALQUIER LUGAR DE LA PANTALLA.
  - 3.3. ASÍ MISMO, EN LA PANTALLA DE CHAT SE PODRÁN VISUALIZAR TODAS LAS FOTOGRAFÍAS ENVIADAS POR PARTE DEL CIUDADANO Y LAS CAPTURAS DE PANTALLA TOMADAS POR EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA. SE DEBERÁ DISTINGUIR A TRAVÉS DE UN ÍCONO SI ES UNA IMAGEN TOMADA POR EL CIUDADANO O POR EL OPERADOR.
4. **PANTALLA DE CUESTIONARIO**
    - 4.1. EL SISTEMA CONTARÁ CON UN CUESTIONARIO DENTRO DE UN MÓDULO DE ESTE. LAS PREGUNTAS DEBERÁN SER CONFIGURABLES ACORDE A LOS REQUERIMIENTOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA Y TENER UN ÁREA DE TEXTO LIBRE PARA AGREGAR ANOTACIONES.
    - 4.2. LA VENTANA DEL CUESTIONARIO DEBERÁ SER UNA VENTANA FLOTANTE CON CAPACIDADES DE HACERSE MÁS GRANDE O PEQUEÑA, ASÍ MISMO DE PODER COLOCARSE EN CUALQUIER LUGAR DE LA PANTALLA.
5. **NOTIFICACIONES.**
    - 5.1. CUANDO LAS VENTANAS SE ENCUENTREN CERRADAS EN EL SISTEMA, UN INDICADOR DE NOTIFICACIÓN DEBERÁ APARECER, INDICANDO QUE HAY NUEVA INFORMACIÓN DISPONIBLE, COMO, POR EJEMPLO:
      - LA TRANSMISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN CAMBIÓ.
      - LA TRANSMISIÓN DE VIDEO ESTÁ DISPONIBLE.
      - UN NUEVO MENSAJE HA SIDO RECIBIDO EN LA VENTANA DE CHAT.
      - UNA NUEVA ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN ESTÁ DISPONIBLE.
    - 5.2. EN CASO DE QUE EL CIUDADANO QUE LLAME PRESIONE EL BOTÓN DE STOP, LA LLAMADA DEBERÁ CONTINUAR SOBRE EL CANAL DE VOZ SOLAMENTE, SIN LAS CARACTERÍSTICAS DE VIDEO, GEOLOCALIZACIÓN Y CHAT.
6. **INICIANDO UNA SESIÓN.**
    - 6.1. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁ INICIAR SESIÓN CON EL NÚMERO DE TELÉFONO DEL CIUDADANO QUE LLAMA, PARA VER LA INFORMACIÓN ENRIQUECIDA.
    - 6.2. EL INICIO DE SESIÓN DEBERÁ SER REALIZADO DE DOS MANERAS:
      - MANUALMENTE, ESCRIBIENDO EL NÚMERO DE TELÉFONO DEL CIUDADANO QUE LLAMA.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- AUTOMÁTICAMENTE, POR MEDIO DEL SMART- DETECT QUE COLOCA EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CIUDADANO QUE LLAMA DE MANERA AUTOMÁTICA EN EL CAMPO DE TEXTO
  - EL FLUJO DE OPERACIÓN VARIARÁ SEGÚN LA CONFIGURACIÓN LOCAL.
- 6.3. EN EL CASO DE TENER LA CAPACIDAD DE PODER HABILITAR SMART DETECT:
- EL SISTEMA DEBERÁ AHORRAR TIEMPO AL INGRESAR AUTOMÁTICAMENTE EL NÚMERO Y ELIMINA EL ERROR HUMANO.
  - EL SISTEMA DEBERÁ DETECTAR LA LLAMADA ENTRANTE AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LLAMADAS O CAD E INGRESA EL NÚMERO EN EL SISTEMA.
- 6.4. DESPUÉS DE VALIDAR QUE LA LLAMADA SEA DE UN TELÉFONO MÓVIL, EL SISTEMA CONSULTARÁ POR INFORMACIÓN DE AML O ENVIARÁ UN ENLACE, DEPENDIENDO DE LA CONFIGURACIÓN LOCAL.
- 7. LLAMADA MANUAL.**
- 7.1. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA TECLEARÁ EL NÚMERO DE TELÉFONO. EL BOTÓN DE ENVIAR SE ACTIVARÁ, EN EL MOMENTO EN QUE SE CUMPLA CON EL MÍNIMO DE DÍGITOS REQUERIDOS SEGÚN SEA LA ZONA.
- 7.2. EL BOTÓN DE ENVIAR CAMBIARÁ A MODO CARGAR DURANTE UNOS SEGUNDOS, MIENTRAS EL SISTEMA INICIA LA SESIÓN.
- 7.3. UNA VEZ ESTABLECIDA LA SESIÓN, EL SISTEMA CONSULTARÁ SI LA INFORMACIÓN DE AML ESTÁ DISPONIBLE. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁ SOLICITAR AL CIUDADANO QUE LLAMA ABRIR EL ENLACE Y APROBAR LOS PERMISOS NECESARIOS, CON EL FIN DE ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN DE DATOS ENRIQUECIDOS.
- 7.4. DESPUÉS DE QUE LA INFORMACIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN SEA RECIBIDA, POR CUALQUIER FUENTE, SE PRESENTARÁ SOBRE EL MAPA.
- 7.5. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁ DETENER EN CUALQUIER MOMENTO LA SESIÓN PRESIONANDO UN BOTÓN DE FINAL DE SESIÓN.
- 8. LLAMADA IDENTIFICADA COMO DETECCIÓN INTELIGENTE**
- 8.1. LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES DESCRIBEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA DETECCIÓN INTELIGENTE EN CASO DE QUE EL AML ESTÉ HABILITADO.
- 8.2. CUANDO LA DETECCIÓN INTELIGENTE IDENTIFIQUE UNA LLAMADA ENTRANTE, EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CIUDADANO QUE HABLA AUTOMÁTICAMENTE SE ESCRIBIRÁ EN EL SISTEMA Y SE INICIARÁ SESIÓN.
- 8.3. EL BOTÓN DE ENVIAR CAMBIARÁ A MODO CARGAR DURANTE UNOS SEGUNDOS, MIENTRAS NUESTRO SISTEMA INICIA LA SESIÓN.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 8.4. UNA VEZ ESTABLECIDA LA SESIÓN, EL SISTEMA PODRÁ CONSULTAR SI LA INFORMACIÓN DE AML ESTÁ DISPONIBLE. EL BOTÓN ENVIAR SE HABILITARÁ PARA PERMITIR QUE EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA TAMBIÉN ESTABLEZCA LA SESIÓN DE LLAMADA ENRIQUECIDA CON EL SISTEMA, EN CASO NECESARIO.
- 8.5. EN EL MOMENTO EN QUE LLEGA LA INFORMACIÓN DE AML, EL MAPA DEBERÁ ACTIVARSE Y MOSTRARÁ LA GEOLOCALIZACIÓN DEL CIUDADANO QUE LLAMA.
- 8.6. CUANDO EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA DESEE RECIBIR DATOS ADICIONALES, DEBERÁ HACER CLIC EN EL BOTÓN ENVIAR. EN ESE MOMENTO, EL SISTEMA DEBERÁ PROCESAR LA SOLICITUD DE ENVÍO DE MENSAJE, INDICADA POR BOTÓN EN MODO CARGAR.
- 8.7. ES IMPORTANTE PRECISAR, QUE LO ANTERIOR PUEDE SUCEDER, INCLUSO, ANTES DE QUE LLEGUE LA INFORMACIÓN DE AML. EN ESTE CASO, EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA VERÁ EL MAPA EN GRIS.
- 8.8. UNA VEZ ENVIADO EL MENSAJE DEL ENLACE, EL BOTÓN DE ENVÍO DESAPARECE.
- 8.9. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁ INTERRUPTIR LA SESIÓN EN CUALQUIER MOMENTO PULSANDO EL BOTÓN DE FINAL DE SESIÓN.

## 9. LLAMADA CON DETECCIÓN INTELIGENTE CON INICIO DE SESIÓN MANUAL

- 9.1. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA SIEMPRE TENDRÁ LA OPCIÓN DE INICIAR LA SESIÓN MANUAL, INDEPENDIENTE A QUE LA DETECCIÓN INTELIGENTE ESTÁ HABILITADO O NO.
- 9.2. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA TECLEARÁ EL NÚMERO DE TELÉFONO. EL BOTÓN DE ENVIAR SE ACTIVARÁ, EN EL MOMENTO QUE SE CUMPLA CON EL MÍNIMO DE DÍGITOS REQUERIDOS POR CADA PAÍS.
- 9.3. EL BOTÓN DE ENVIAR CAMBIARÁ A MODO CARGAR DURANTE UNOS SEGUNDOS, MIENTRAS EL SISTEMA INICIA LA SESIÓN.
- 9.4. UNA VEZ ESTABLECIDA LA SESIÓN, EL SISTEMA CONSULTARÁ SI LA INFORMACIÓN DE AML ESTÁ DISPONIBLE. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA TAMBIÉN PODRÁ SOLICITAR AL CIUDADANO QUE LLAMA ABRIR EL ENLACE Y APROBAR LOS PERMISOS NECESARIOS, CON EL FIN DE ESTABLECER UNA COMUNICACIÓN DE DATOS ENRIQUECIDOS DEL SISTEMA
- 9.5. DESPUÉS DE QUE LA INFORMACIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN SEA RECIBIDA, POR CUALQUIER FUENTE, SE PRESENTARÁ SOBRE EL MAPA.
- 9.6. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PUEDE DETENER EN CUALQUIER MOMENTO LA SESIÓN PRESIONANDO EL BOTÓN DE FINAL DE SESIÓN.

## 10. LLAMADA IDENTIFICADA CON DETECCIÓN INTELIGENTE (AML DESHABILITADO)



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

### ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 10.1. LAS SIGUIENTES INSTRUCCIONES DESCRIBEN EL FUNCIONAMIENTO DE LA DETECCIÓN INTELIGENTE EN CASO DE QUE EL AML ESTÉ DESHABILITADO.
- 10.2. CUANDO LA DETECCIÓN INTELIGENTE IDENTIFICA UNA LLAMADA ENTRANTE, EL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CIUDADANO QUE HABLA AUTOMÁTICAMENTE SE ESCRIBIRÁ EN EL SISTEMA Y SE INICIARÁ SESIÓN.
- 10.3. EL BOTÓN DE ENVIAR CAMBIARÁ A MODO CARGAR DURANTE UNOS SEGUNDOS, MIENTRAS EL SISTEMA INICIA LA SESIÓN.
- 10.4. UNA VEZ QUE SE ESTABLECIÓ LA SESIÓN, EL ENLACE DEL SISTEMA SE ENVIARÁ. EN ESTE PUNTO, EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA DEBERÁ HACER QUE EL CIUDADANO QUE LLAMA ACTIVE EL ENLACE Y ACEPTÉ LOS PERMISOS.
- 10.5. DESPUÉS DE QUE LA INFORMACIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN SEA RECIBIDA, SE PRESENTARÁ SOBRE EL MAPA CON LOS SIGUIENTES DETALLES.
- 10.6. UN INDICADOR VERDE LE NOTIFICARÁ CUANDO EL CIUDADANO QUE LLAMA HAYA INICIADO EL VIDEO O ENVIADO UN MENSAJE DE TEXTO
- 10.7. EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁ DETENER EN CUALQUIER MOMENTO LA SESIÓN PRESIONANDO EL BOTÓN DE FINAL DE SESIÓN.

## 11. ACTUALIZACIÓN AUTOMÁTICA

- 11.1. SE ENVIARÁN ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA DIRECTAMENTE A CADA ESTACIÓN DEL SISTEMA. CUANDO LA ACTUALIZACIÓN ESTÉ LISTA, EL SISTEMA INTENTARÁ REINICIARSE PARA EJECUTARLA. EL SISTEMA EVITARÁ INTERRUPCIONES EN EL FLUJO DE TRABAJO EJECUTANDO ESTE PROCESO SÓLO CUANDO NO HAYA SESIONES ACTIVAS EN LA ESTACIÓN DE TRABAJO.
- 11.2. UNA VEZ QUE EL SISTEMA ESTÉ LISTO, ÉSTE ABRIRÁ AUTOMÁTICAMENTE UNA VENTANA E INICIARÁ LA CUENTA REGRESIVA DE 10 SEGUNDOS.
- 11.3. LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN HACER CLIC EN MÁS TARDE PARA POSPONER LA ACTUALIZACIÓN O REINICIAR PARA REINICIAR EL SISTEMA ANTES DE QUE FINALICE LA CUENTA REGRESIVA.
- 11.4. SI EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA HA HECHO CLIC EN MÁS TARDE 5 VECES, VERÁ UNA VENTANA DE MENSAJE INFORMÁNDOLE QUE NO TIENE LA OPCIÓN DE POSPONER OTRA VEZ Y COMENZARÁ UNA CUENTA REGRESIVA DE 3 SEGUNDOS. ESTO NO OCURRIRÁ SI HAY UNA SESIÓN ACTIVA DEL SISTEMA.
- 11.5. SI EN ALGÚN MOMENTO DEL PROCESO DE ACTUALIZACIÓN SE INICIA UNA SESIÓN DEL SISTEMA, ÉSTE ACTUARÁ COMO SI EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA HICIERA CLIC EN MÁS TARDE. ESTE APLAZAMIENTO NO SE CONTARÁ COMO UNO DE LOS 5 CON LOS QUE CUENTA CADA CIUDADANO.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 11.6. EL BOTÓN PARA CONTRAER SE DESHABILITARÁ Y EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA NO PODRÁ CERRAR LA VENTANA NI ABRIR OTRAS.

### 12. AJUSTES DE SISTEMA

- 12.1. SI HAY UNA ACTUALIZACIÓN DISPONIBLE, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA TAMBIÉN PODRÁN ACTUALIZAR SU VERSIÓN DEL SISTEMA Y/O APAGARLO DESDE EL MENÚ DE CONFIGURACIÓN, TENIENDO LOS SIGUIENTES COMANDOS:

- MODO DE ADMINISTRACIÓN - PERMITIRÁ QUE EL EQUIPO DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL PROVEEDOR ADJUDICADO ACCEDA A LA CONFIGURACIÓN AVANZADA.
- NÚMERO DE LA VERSIÓN ACTUAL.
- EL BOTÓN ACTUALIZAR AHORA APARECE CUANDO HAY UNA NUEVA VERSIÓN DISPONIBLE. AL PULSARLO, SE ACTUALIZA.
- AL PULSAR EL BOTÓN DE APAGADO, EL PROGRAMA SE CERRARÁ.
- EL INDICADOR VERDE APARECERÁ CUANDO HAYA DISPONIBLE UNA NUEVA ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN Y DESAPARECERÁ UNA VEZ QUE SE ACTUALICE.

### 13. DETECCIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- 13.1. APARECERÁ UN INDICADOR DE COLOR ROJO CUANDO EXISTAN PROBLEMAS DE CONECTIVIDAD.

### 14. FLUJO DEL SISTEMA CON EL CIUDADANO QUE SE COMUNICA AL 9-1-1

#### 14.1. CIUDADANOS DE GOOGLE ANDROID

- 14.1.1. MENSAJE DE TEXTO INICIAL RECIBIDO EN EL DISPOSITIVO DEL CIUDADANO QUE SE COMUNICA AL 9-1-1.
- 14.1.2. DESPUÉS DE HACER CLIC EN EL ENLACE, APARECERÁ LA SOLICITUD DE PERMISO PARA LA UTILIZACIÓN DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DEL CIUDADANO QUE SE COMUNICA AL 9-1-1.
- 14.1.3. CIUDADANOS DE ANDROID - UNA VEZ QUE LOS PERMISOS HAN SIDO ACEPTADOS, EL VIDEO SE DESPLEGARÁ.

#### 14.2. CIUDADANOS DE APPLE IOS

- 14.2.1. MENSAJE DE TEXTO INICIAL RECIBIDO EN EL DISPOSITIVO DEL CIUDADANO QUE SE COMUNICA AL 9-1-1.
- 14.2.2. CIUDADANOS DE IOS - DESPUÉS DE HACER CLIC EN EL ENLACE, APARECERÁ LA SOLICITUD DE PERMISO PARA LA UTILIZACIÓN DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEL DISPOSITIVO DEL CIUDADANO QUE UTILIZA EL 9-1-1.
- 14.2.3. CIUDADANOS DE IOS - DESPUÉS DE ACEPTAR EL PERMISO DE GEOLOCALIZACIÓN, APARECERÁ UNA VENTANA EMERGENTE PARA SOLICITAR ACCESO A LA CÁMARA Y AL MICRÓFONO.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 14.2.4. CIUDADANOS DE IOS- UNA VEZ QUE LOS PERMISOS HAN SIDO ACEPTADOS, EL VIDEO SE DESPLEGARÁ.

### 15. FLUJO DE LLAMADAS WHATSAPP

- 15.1.1. LOS MENSAJES DE ENLACE SE PODRÁN ENVIAR A TRAVÉS DE DOS PLATAFORMAS: SMS Y WHATSAPP.
- 15.1.2. CADA VEZ QUE SE ENVÍA UN ENLACE, SE DEBERÁ ACCEDER TAMBIÉN A TRAVÉS DE WHATSAPP.
- 15.1.3. EN ESTE CASO, LA PERSONA QUE LLAMA PODRÁ RECIBIR UN MENSAJE DE UN NÚMERO DE TELÉFONO LOCAL.

### 16. SISTEMA DE ANÁLISIS DE DATOS

- 16.1. EL SISTEMA DE ATENCIÓN REMOTA A LA CIUDADANÍA CON GEOLOCALIZACIÓN, VIDEO EN TIEMPO REAL Y MENSAJES DE TEXTO PARA APOYO A TRAVÉS DEL NÚMERO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1, DEBERÁ CONTENER LOS COMPONENTES QUE PERMITAN UN ANÁLISIS DETALLADO DE CADA REPORTE CAPTURADO EN LA PLATAFORMA, DE INICIO A FIN.
- 16.2. ESTOS COMPONENTES DEBERÁN SER ACCESIBLES DESDE CUALQUIER NAVEGADOR DE ESCRITORIO O MÓVIL. AL NAVEGAR ENTRE REPORTES, REVISANDO EVENTOS PASADOS Y EXAMINANDO EL PERFIL DE CADA CIUDADANO ATENDIDO, DE IGUAL FORMA DEBERÁ ASISTIR A LOS CIUDADANOS QUE TOMAN DECISIONES EN ANALIZAR DE FORMA PRECISA LOS PATRONES DE COMPORTAMIENTO DE LOS CIUDADANOS ATENDIDOS Y CON EL TIEMPO, AYUDAR A PREDECIR PATRONES FUTUROS.
- 16.3. ACCESO AL SISTEMA SERÁ A TRAVÉS DEL NAVEGADOR WEB DEL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIAS.
- 16.4. LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA DEBERÁN INGRESAR A UNA DIRECCIÓN URL EN LA BARRA DE DIRECCIONES DETERMINADA.
- 16.5. DEBERÁN INGRESAR EL NOMBRE DE CIUDADANO Y CONTRASEÑA OTORGADA POR EL PROVEEDOR ADJUDICADO.
- 16.6. PARA INCREMENTAR LA SEGURIDAD, LA FUNCIONALIDAD DE VERIFICACIÓN CONOCIDA COMO 2FA (2 FACTORES DE AUTENTICACIÓN) DEBERÁ ESTAR HABILITADA.

### 17. TABLA DE REPORTES DE EMERGENCIA.

- 17.1. LA TABLA DE REPORTES DE EMERGENCIA ES LA PANTALLA INICIAL DENTRO DEL SISTEMA.
- 17.2. TODOS LOS REPORTES SERÁN PRESENTADOS EN ORDEN CRONOLÓGICO INICIANDO CON EL MÁS RECIENTE.



### ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 17.3. LOS REPORTES SON DESPLEGADOS EN PÁGINAS, PARA MOVERSE A UNA PÁGINA DIFERENTE DEBERÁN PRESIONAR CUALQUIERA DE LAS FLECHAS EN LA PARTE INFERIOR DE LA TABLA, A LA IZQUIERDA O DERECHA.
- 17.4. LA TABLA SE ACTUALIZARÁ CON LOS NUEVOS REPORTES DISPONIBLES CADA 60 SEGUNDOS.
- 17.5. PARA FLECHAS EN PANTALLA:
- FILTROS: CADA COLUMNA PODRÁ SER FILTRADA HACIENDO CLIC EN EL ÍCONO DE FILTRO AL LADO DERECHO DE LA COLUMNA. EJEMPLO: LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN FILTRAR UN NÚMERO DE TELÉFONO DE LA SIGUIENTE MANERA:
    - HACIENDO CLIC EN EL ÍCONO DE FILTRO.
    - SELECCIONANDO CONTIENE EN LA LISTA DESPLEGABLE.
    - INGRESANDO LOS DÍGITOS DESEADOS Y A CONTINUACIÓN.
    - PRESIONANDO APLICAR.
  - BUSCAR: UNA BÚSQUEDA EN LA TABLA PODRÁ SER REALIZADA INGRESANDO EL TEXTO A BUSCAR DIRECTAMENTE EN EL CUADRO DE BÚSQUEDA DE LA TABLA. ESTA ACCIÓN SERÁ REALIZADA EN TODAS LAS COLUMNAS DENTRO DE LA TABLA.
  - NAVEGACIÓN: NAVEGARÁ EN LA TABLA DE REPORTES DE EMERGENCIA.
  - EXPORTAR A EXCEL: AL HACER CLIC EN ESTE ÍCONO, LOS CIUDADANOS PODRÁN EXPORTAR A EXCEL LA TABLA COMPLETA DE REPORTES. PARA EXPORTAR UNO O VARIOS REPORTES EN ESPECÍFICO, SELECCIONE EL O LOS REPORTES DESEADOS ANTES DE HACER CLIC EN EL ÍCONO EXPORTAR A EXCEL.
  - CLICK EN FILA: HACIENDO DOBLE CLIC EN UN REPORTE ESPECÍFICO (EN LA FILA DE LA TABLA) SE ABRIRÁ LA VISTA DEL REPORTE, DONDE SE PODRÁN ENCONTRAR MÁS DETALLES DEL REPORTE, INCLUYENDO EL VIDEO, MAPA Y CHAT DEL REGISTRO DEL REPORTE.
  - CLICK EN NOMBRE DEL CIUDADANO ATENDIDO: HACIENDO CLIC EN EL NOMBRE DEL CIUDADANO ATENDIDO LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN ABRIR EL PERFIL DEL MISMO.
  - CLICK EN NÚMERO DE TELÉFONO: HACIENDO CLIC EN EL NÚMERO DE TELÉFONO EN LA TABLA, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN INICIAR UNA LLAMADA CON EL CIUDADANO DIRECTAMENTE DESDE EL REPORTE.
  - PERSONALIZAR TABLA: HACIENDO CLIC EN ESTE ÍCONO, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA CIUDADANOS PODRÁN



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

PERSONALIZAR LAS COLUMNAS DE LA TABLA Y EL ORDEN EN EL CUAL SON DESPLEGADAS.

- TABLA DE FILTRO: HACIENDO CLIC EN ESTE ICONO LOS CIUDADANOS PODRÁN FILTRAR LOS REPORTES CON INFORMACIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN.
- ENVIAR UN VÍNCULO: HACIENDO CLIC EN ESTE ÍCONO LOS CIUDADANOS PODRÁN ENVIAR, VÍA MENSAJE DE CORREO ELECTRÓNICO, VÍNCULOS DE LOS REPORTES SELECCIONADOS.

### 18. MAPA DE REPORTES DE EMERGENCIA.

- 18.1. EL MAPA DE REPORTES DE EMERGENCIA EN EL SISTEMA DEBERÁ MOSTRAR TODOS LOS REPORTES EN UN MAPA EN TIEMPO REAL, DEBERÁ TENER LA CAPACIDAD DE PODER IDENTIFICAR Y FILTRAR LAS LLAMADAS RELACIONADAS A LA ATENCIÓN RELACIONADA CON EL CUESTIONARIO Y/O EMERGENCIAS 9-1-1
- 18.2. LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN ENFOCAR EL MAPA EN ÁREAS ESPECÍFICAS UTILIZANDO LA FUNCIÓN DE ZOOM O BIEN ALEJAR EL ZOOM PARA VISUALIZAR UNA MAYOR ÁREA. VISTA SATELITAL Y VISTA DE MAPA DE CALOR DE REPORTES DEBERÁN ESTAR DISPONIBLES.
- 18.3. PARA FLECHAS EN PANTALLA:
  - FILTRO COVID-19 – 9-1-1: PERMITIRÁ IDENTIFICAR Y FILTRAR LAS LLAMADAS RELACIONADAS A LA ATENCIÓN RELACIONADA CON COVID-19 Y/O EMERGENCIAS 9-1-1
  - FILTRO DE FECHA: PERMITIRÁ A LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA MOSTRAR REPORTES FILTRADOS DENTRO DE UN RANGO DE FECHAS.
  - NÚMERO DE REPORTES DE EMERGENCIA: PERMITIRÁ A LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA MOSTRAR REPORTES FILTRADOS CON BASE EN UN NÚMERO DESEADO DE REPORTES.
  - MAPA DE CALOR: PRESENTARÁ UNA VISUALIZACIÓN DE DATOS BASADA EN DENSIDADES DE REPORTES, PROPORCIONANDO INFORMACIÓN DETALLADA VALIOSAS PARA LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA.
  - BUSCAR: LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN INSTANTÁNEAMENTE ENFOCAR EL MAPA EN LAS ÁREAS DESEADAS USANDO LA FUNCIONALIDAD BUSCAR.
  - NAVEGACIÓN: NAVEGAR AL MAPA DE REPORTES DE EMERGENCIA.
  - TOCAR UN PIN: ABRIRÁ UNA VISTA PREVIA DE UN REPORTE MOSTRANDO INFORMACIÓN ACERCA DEL MISMO: INCLUYENDO VIDEO, DIRECCIÓN Y FECHA.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- PULSAR EN UN VÍNCULO ABIERTO DE UN PIN: ESTO LO LLEVARÁ AL DETALLE DEL REPORTE EN CUESTIÓN.

### 19. DETALLE DE REPORTE DE EMERGENCIA.

19.1. LA PANTALLA DE DETALLE DE REPORTE DE EMERGENCIAS PRESENTARÁ TODOS LOS DETALLES RELACIONADOS CON UN REPORTE. LO CUAL PERMITIRÁ A LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA INVESTIGAR LOS DETALLES DE CADA REPORTE PARA UNA EVALUACIÓN Y ANÁLISIS MÁS PROFUNDO.

19.2. PARA FLECHAS EN PANTALLA:

- PANEL DE DETALLES: PROPORCIONARÁ TODA LA INFORMACIÓN: NOMBRE, NÚMERO DE TELÉFONO, IMAGEN(ES) DISPONIBLE(S) Y DETALLES DEL REPORTE TAL COMO EL NOMBRE DE LA ESTACIÓN, PRECISIÓN DE LA GEOLOCALIZACIÓN, ETC.
- PANEL DE VIDEO: EN EL PANEL DE VIDEO, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN REPRODUCIR CUALQUIER VIDEO RELACIONADO CON EL REPORTE, ASÍ COMO ESCUCHAR LA CONVERSACIÓN ENTRE EL OPERADOR Y EL CIUDADANO ATENDIDO. LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN DETENER, ADELANTAR O RETROCEDER LA REPRODUCCIÓN DEL VIDEO.
- PANEL DE MAPA: MUESTRA LA GEOLOCALIZACIÓN DESDE LA CUAL SE REALIZA LA LLAMADA EN EL MAPA Y CON TEXTO. UTILIZANDO LA FUNCIÓN ZOOM DEL MAPA, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN ENFOCAR EL MAPA EN ÁREAS ESPECÍFICAS O BIEN ALEJAR EL ZOOM PARA VISUALIZAR UNA MAYOR ÁREA DENTRO DEL MAPA. LA VISTA DE CALLE, VISTA SATELITAL Y VISTA DE MAPA DE CALOR TAMBIÉN DEBERÁN ESTAR DISPONIBLES.
- PANEL DE CHAT: PERMITIRÁ A LOS CIUDADANOS VISUALIZAR LOS REGISTROS DE CHAT ENTRE EL CIUDADANO ATENDIDO Y EL OPERADOR. CUANDO LA VENTANA DE CHAT ESTÉ VACÍA, SERÁ UN INDICATIVO DE QUE NO SE UTILIZÓ EL CHAT DURANTE EL REPORTE.
- PANEL CUESTIONARIO COVID19: MUESTRA LAS RESPUESTAS DEL CIUDADANO Y EL TEXTO ESCRITO POR EL PERSONAL QUE ATENDIÓ LA LLAMADA

### 20. TABLA DE CIUDADANOS ATENDIDOS

20.1. LA TABLA DE CIUDADANOS ATENDIDOS DEBERÁ ESTAR ORDENADA CRONOLÓGICAMENTE APARECIENDO EN PRIMER LUGAR LA LLAMADA MÁS RECIENTE. HACIENDO DOBLE CLIC EN LA LÍNEA DONDE APARECE EL CIUDADANO ATENDIDO, SE ABRE EL PERFIL DEL CIUDADANO ATENDIDO.

20.2. PARA FLECHAS EN PANTALLA:



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- BUSCAR: LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN BUSCAR CIUDADANOS ATENDIDOS ESPECÍFICOS RÁPIDAMENTE USANDO EL CUADRO DE BÚSQUEDA.
- REORDENAR: LA TABLA DEL CIUDADANO ATENDIDO ESTÁ ORGANIZADA INICIANDO POR LA FECHA Y HORA DE LA LLAMADA ENTRANTE.
- AL HACER CLIC EN EL ENCABEZADO DE UNA COLUMNA SE REORDENA LA TABLA DE ACUERDO A LOS VALORES DE DICHA COLUMNA.
- NAVEGACIÓN: LOS CIUDADANOS PODRÁN NAVEGAR LA TABLA DE CIUDADANOS.
- FILTROS: TODAS LAS COLUMNAS PODRÁN SER FILTRADAS HACIENDO CLIC EN EL ÍCONO DE FILTRO DE LADO DERECHO DE CADA COLUMNA. EJEMPLO: LOS CIUDADANOS PUEDEN FILTRAR UN NÚMERO DE TELÉFONO DE LA SIGUIENTE MANERA:
  - HACIENDO CLIC EN EL ÍCONO DE FILTRO.
  - SELECCIONANDO CONTENIDO EN LA LISTA DESPLEGABLE.
  - INGRESANDO LOS DÍGITOS DESEADOS Y A CONTINUACIÓN.
  - PRESIONANDO APLICAR.

### **21. PERFIL DEL CIUDADANO ATENDIDO**

- 21.1. EL PERFIL DEL CIUDADANO ATENDIDO CONTIENE EL HISTORIAL DE LAS LLAMADAS REALIZADAS POR EL NÚMERO TELEFÓNICO.
- 21.2. POR CUESTIONES DE PRIVACIDAD, NO SE DEBERÁ PODER LIGAR UN NOMBRE A NINGÚN NÚMERO TELEFÓNICO.
- 21.3. PARA FLECHAS EN PANTALLA:
- 21.4. REPORTE DE EMERGENCIA DEL CIUDADANO ATENDIDO:
  - DEBERÁ APLICAR CLIC EN ESTE APARTADO, LOS OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA PODRÁN ABRIR UNA VISTA PREVIA DE TODOS LOS REPORTE INICIADOS POR EL CIUDADANO.
  - ABRIR REPORTE: PARA ABRIR UN REPORTE SIMPLEMENTE HAGA DOBLE CLIC SOBRE ÉL.

### **22. CERRAR SESIÓN**

PARA FLECHAS EN PANTALLA: CERRAR SESIÓN DESDE EL SISTEMA.

### **23. PROCESO GENERAL DE GEOLOCALIZACIÓN EN EL 9-1-1**

- 23.1. LOS REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA ÓPTIMA OPERACIÓN DE LA GEOLOCALIZACIÓN DEBERÁN SER:



### ESPECIFICACIONES TECNICAS

- ENVIAR EL IDENTIFICADOR DE LLAMADA DEL PBX (CONMUTADOR) AL CAD (DESPACHO ASISTIDO POR COMPUTADORA) Y MOSTRARLO EN LA PANTALLA DEL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA.
  - MODIFICAR EL CAD PARA REALIZAR CONSULTAS A LA BASE DE DATOS 911 POR MEDIO DEL IDENTIFICADOR DE LLAMADA.
  - LAS CONSULTAS A LA BASE DE DATOS 9-1-1 SE REALIZARÁN POR MEDIO DE INTERNET, POR LO QUE SE REQUIERE DE UN ACCESO CON ANCHO DE BANDA NECESARIO EN RELACIÓN CON EL NÚMERO MÁXIMO DE POSICIONES DE OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA MULTIPLICADO POR 1.5MPBS.
- 23.2.** EL PROCESO GENERAL DE GEOLOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA EN EL 9-1-1 SE DEBERÁ PRESENTAR DE LA SIGUIENTE MANERA:
- DEBERÁN PROVEER LA GEOLOCALIZACIÓN DE LA LLAMADA DE EMERGENCIA POR CADA MARCACIÓN AL 9-1-1 QUE RECIBAN. ESTA SERÁ REGISTRADA EN LA BASE DE DATOS 9-1-1 PARA SU CONSULTA POR EL CALLE. (CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA).
  - EL CAD, UNA VEZ QUE RECIBE LA LLAMADA, REALIZARÁ UNA CONSULTA A LA BASE DE DATOS 9-1-1 CON EL ID A 10 DÍGITOS Y BUSCARÁ LA GEOLOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA.
  - ESTA GEOLOCALIZACIÓN DEBERÁ SER MOSTRADA EN LA PANTALLA DEL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA QUE ESTÉ ATENDIENDO DICHA LLAMADA, QUIEN A SU VEZ VALIDARÁ LA MEJOR OPCIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN Y ATENDERÁ DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS EN EL CALLE.
  - EL CALLE DEBERÁ REALIZAR LAS ADECUACIONES NECESARIAS EN EL CAD, PARA CONSULTAR LA GEOLOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DEL ORIGEN DE LA LLAMADA POR MEDIO DE UN SERVICIO WEB (WEB SERVICE) A LA BASE DE DATOS 9-1-1.
  - ADEMÁS DE UBICAR EN EL MAPA LAS COORDENADAS OBTENIDAS DE LA BASE DE DATOS 9-1-1, EL CAD (DESPACHO ASISTIDO POR COMPUTADORA), DEBERÁ OBTENER EL NOMBRE DEL MUNICIPIO, COLONIA Y CALLES A TRAVÉS DEL GIS O LA API DEL MAPA EN LÍNEA UTILIZADO Y CARGARLOS EN EL FORMULARIO DE CAPTURA DE LA EMERGENCIA. LO ANTERIOR PARA EVITAR QUE EL OPERADOR PIERDA TIEMPO TECLEANDO LA DIRECCIÓN QUE LE MUESTRA EL MAPA.
- 24. CIERRE**  
COMO ÚLTIMA ACCIÓN, EL DESPACHADOR DA CIERRE AL REPORTE Y FINALIZA EL SEGUIMIENTO DEL TICKET QUE REGISTRA LA EMERGENCIA.



## ESPECIFICACIONES TECNICAS

### **25. CONSIDERACIONES ADICIONALES PARA EL SISTEMA DE GEOLOCALIZACIÓN DE LA LLAMADA CELULAR EN TIEMPO REAL, CON ACCESO A LA CÁMARA, MICRÓFONO Y CHAT EN EL DISPOSITIVO MÓVIL**

- EL SISTEMA Y EL ALGORITMO DE LA ODOMETRÍA DE INERCIA PERMITIRÁN RECOLECTAR HUELLAS DE RADIO FRECUENCIA ÚNICAS CREADAS POR EQUIPOS DE WIFI Y BLE.
- EL SISTEMA APROVECHARÁ LOS EQUIPOS INSTALADOS DE WIFI EN INTERIORES Y LA TECNOLOGÍA EMERGENTE DE BLE EN ESPACIOS DE INTERIOR, CREARÁ DE MANERA AUTOMÁTICA MAPAS DE LOS INTERIORES DE LAS CONSTRUCCIONES CON EL FIN DE PROVEER MICRO-POSICIONAMIENTOS PRECISOS EN TIEMPO REAL CONFORME SE VAYA REQUIRIENDO.
- EL SISTEMA SE BASARÁ EN LAS SEÑALES DIGITALES DE CUALQUIER LUGAR, REQUERIRÁ INTERACCIÓN DE CIUDADANOS PARA OBTENER CADA UNO DE LOS REGISTROS.
- EL SISTEMA (PLATAFORMA) RESIDIRÁ EN LA NUBE DE AMAZON WEB SERVICES (AWS) Y QUEDARÁN LOS REGISTROS ALMACENADOS TAMBIÉN AHÍ, SIN EMBARGO, TODA LA INFORMACIÓN SERÁ COMPLETAMENTE CONFIDENCIAL, TODA LA INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN, VIDEOS, ETC, FORMARÁN PARTE DE LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD DEL ESTADO.

### **26. ATENCIÓN DE INCIDENTES POR MÚLTIPLES OPERADORES DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA**

- 26.1.** LA PLATAFORMA TENDRÁ LA CAPACIDAD DE COMPARTIR INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL DE LAS SESIONES ACTIVAS ENTRE DIFERENTES ÁREAS RELACIONADAS A LA ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA.
- 26.2.** ES DECIR, EL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA RECIBE UNA LLAMADA, SE INICIA UNA SESIÓN CON EL CIUDADANO, SE OBTIENE GEOLOCALIZACIÓN PRECISA Y VIDEO EN TIEMPO REAL, MIENTRAS LA SESIÓN ESTÉ ACTIVA, HASTA 10 DESPACHADORES O PERSONAL DE OTRAS ÁREAS PODRÁN UNIRSE A LA SESIÓN PARA ÚNICAMENTE VISUALIZAR LA GEOLOCALIZACIÓN Y EL VIDEO. SERÁ UN ESPEJO DE LA SESIÓN DEL OPERADOR DE COMUNICACIONES DE EMERGENCIA.
- 26.3.** LA VENTANA DE ATENCIÓN A INCIDENTES POR MÚLTIPLES OPERADORES DEBERÁ SER UNA VENTANA FLOTANTE CON CAPACIDADES DE HACERSE MÁS GRANDE O PEQUEÑA, ASÍ MISMO DE PODER COLOCARSE EN CUALQUIER LUGAR DE LA PANTALLA.
- 26.4.** EN LA VENTANA SE DESPLEGARÁN TODAS LAS SESIONES ACTIVAS EN EL SISTEMA, SE IDENTIFICARÁN POR MEDIO DEL NÚMERO TELEFÓNICO DEL CIUDADANO QUE ESTÁ LLAMANDO.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

- 26.5. PARA INGRESAR A UNA SESIÓN, SE DEBERÁ DAR CLIC SOBRE EL NÚMERO TELEFÓNICO Y EL SISTEMA ENLAZARÁ CON LA SESIÓN SELECCIONADA. UNA VEZ ENLAZADA, SE DESPLEGARÁ EL VIDEO Y LA GEOLOCALIZACIÓN EN MODO SOLO VISUALIZACIÓN.
- 26.6. DENTRO DE LA PANTALLA DE ATENCIÓN A INCIDENTES POR MÚLTIPLES OPERADORES HABRÁ UNA NOTIFICACIÓN GRÁFICA DE CUANTAS PERSONAS ESTÁN VISUALIZANDO AL MISMO TIEMPO LA SESIÓN.
- 26.7. DANDO UN CLIC SOBRE EL MISMO NÚMERO TELEFÓNICO SE TERMINARÁ LA SESIÓN DE VISUALIZACIÓN.

## 27. TABLERO DE ACTIVIDAD EN TIEMPO REAL

- 27.1. LA PLATAFORMA DEBERÁ CONTAR CON UN TABLERO DONDE SE PODRÁ VISUALIZAR EN TIEMPO REAL DATOS OBTENIDOS DEL SISTEMA.
- 27.2. LOS DATOS POR DESPLEGAR SON:
- NÚMERO DE SESIONES ACUMULADAS EN EL AÑO
  - NÚMERO DE SESIONES ACUMULADAS EN EL MES
  - NÚMERO DE SESIONES ACUMULADAS EN LA SEMANA
  - NÚMERO DE SESIONES ACUMULADAS EN EL DÍA
  - NÚMERO DE SESIONES ACTIVAS
  - POSICIÓN DE LAS SESIONES ACTIVAS EN UN MAPA
  - POSICIÓN DE LAS SESIONES PASADAS EN UN MAPA
  - INFORMACIÓN VIAL (DENSIDAD DEL TRÁNSITO)

## 28. RESPONDERS CONNECT

**RESPONDER CONNECT** PROPORCIONA A LOS PRIMEROS RESPONDIENTES (PR) LA CAPACIDAD DE RECIBIR GEOLOCALIZACIÓN (USANDO AML/VLR), NAVEGACIÓN GPS (EN GOOGLE MAPS) Y VIDEOS EN VIVO DESDE LA ESCENA DEL INCIDENTE PARA AUMENTAR EL CONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN Y AYUDAR EN LA PROVISIÓN DE RECURSOS Y EQUIPOS APROPIADOS.

VARIOS PRIMEROS RESPONDIENTES PUEDEN VER LA GEOLOCALIZACIÓN, NAVEGACIÓN GPS Y VIDEOS AL MISMO TIEMPO Y REPRODUCIRLO DURANTE O DESPUÉS DE LA LLAMADA EN VIVO.

EL OPERADOR Y/O EL DESPACHADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EMERGENCIA (CALLE) PUEDE ENVIAR UN HIPERVÍNCULO SEGURO AL(LOS) PRIMER(OS) RESPONDIENTE(S) A TRAVÉS DE DIFERENTES CANALES, COMO A TRAVÉS DEL CAD, O POR WHATSAPP™, SMS O CORREO ELECTRÓNICO.



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

### ESPECIFICACIONES TECNICAS

RESPONDER CONNECT ES COMPATIBLE CON TELÉFONOS MÓVILES, TABLETAS Y PORTÁTILES CON ESTOS SISTEMAS OPERATIVOS Y NAVEGADORES:

SISTEMAS OPERATIVOS	<ul style="list-style-type: none"><li>• ANDROID</li><li>• IOS</li><li>• WINDOWS</li></ul>
NAVEGADORES	<ul style="list-style-type: none"><li>• CHROME</li><li>• SAMSUNG</li><li>• SAFARI</li></ul>

### PARA ENVIAR UN ENLACE DE RESPONDER CONNECT

DURANTE UN EVENTO ACTIVO, SI LA TRANSMISIÓN DE LA GEOLOCALIZACION, NAVEGACIÓN GPS Y VIDEOS DEL CIUDADANO(A) QUE REPORTA SERÁ ÚTIL PARA LOS PRIMEROS RESPONDIENTES, EL OPERADOR/DESPACHADOR PUEDE ENVIAR A UNO O MÁS ENLACES DE RESPONDER CONNECT.

1. DESDE EL CAMPO DE NÚMERO DE TELÉFONO, SE MUESTRAN LAS ACCIONES DE LLAMADA. DE FORMA PREDETERMINADA, LA VOZ ESTÁ DESACTIVADA.
2. SI EL PRIMER RESPONDIENTE NECESITA RECIBIR EL AUDIO DEL VIDEO, DEBE HACER CLIC EN INICIAR LLAMADA DE VOZ.
3. HACER CLIC EN COPIAR ENLACE DE EVENTO. ESTE BOTÓN SOLO ESTÁ HABILITADO PARA EL EVENTO SI EL CIUDADANO(A) QUE REPORTA ACEPTÓ LOS PERMISOS DE VIDEO Y EL VIDEO EN VIVO SE ESTÁ TRANSMITIENDO.
4. PEGAR EL ENLACE DE RESPONDER CONNECT EN UN CANAL CONVENIENTE, COMO EL CAD, O POR WHATSAPP™, SMS O CORREO ELECTRÓNICO, PARA ENVIARLO AL DISPOSITIVO DEL PRIMER RESPONDIENTE.
5. EL RESPONDIENTE HACE CLIC EN EL ENLACE Y RESPONDER CONNECT ABRE GOOGLE MAPS, MUESTRA LA(S) RUTA(S) A LA UBICACIÓN DEL INCIDENTE DETERMINADA POR AML/VLR Y MUESTRA EL VIDEO EN SU DISPOSITIVO, SIN NECESIDAD DE INICIAR SESIÓN.
6. EL ENLACE DE RESPONDER CONNECT ESTARÁ ACTIVO DURANTE UNA HORA DESDE EL MOMENTO EN QUE EL OPERADOR/DESPACHADOR HACE CLIC POR PRIMERA VEZ COPIAR ENLACE DE EVENTO.
7. SI EL OPERADOR/DESPACHADOR LUEGO COPIA EL ENLACE Y LO ENVÍA A UN PRIMER RESPONDIENTE ADICIONAL, EL ENLACE SOLO ESTARÁ ACTIVO DURANTE EL



LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

## ESPECIFICACIONES TECNICAS

PERÍODO DE TIEMPO RESTANTE DESDE QUE SE COPIÓ POR PRIMERA VEZ. POR EJEMPLO, SI EL AGENTE HACE CLIC EN EL COPIAR ENLACE DE EVENTO A LAS 10:00 AM Y LO ENVÍA A PRIMER RESPONDIENTE A, Y LUEGO COPIA EL ENLACE NUEVAMENTE A LAS 10:05 AM Y LO ENVÍA A PRIMER RESPONDIENTE B, QUIEN LUEGO LO ENVÍA A PRIMER RESPONDIENTE C, EL ENLACE SOLO ESTÁ ACTIVO PARA TODOS LOS RESPONDIENTES HASTA LAS 11:00 AM.

- a. PUEDE HABER UN RETRASO DE HASTA SEIS SEGUNDOS DESDE QUE SE ABRE EL ENLACE HASTA QUE RESPONDER CONNECT CARGUE EL VIDEO.
- b. REPRODUCIR EL VIDEO DURANTE LA SESIÓN DE TRANSMISIÓN EN VIVO PUEDE TARDAR HASTA 3 SEGUNDOS EN CARGARSE. EL PRIMER RESPONDIENTE SOLO PUEDE VER EL VIDEO DESDE EL MOMENTO EN QUE ABRIÓ EL ENLACE.

EN EL MODO REVISIÓN DE LLAMADA TODO EL VIDEO ESTÁ DISPONIBLE PARA SU REPRODUCCIÓN.

### **29. SOPORTE TÉCNICO Y NIVELES DE SERVICIO**

LA SOLUCIÓN SERÁ SOPORTADA POR PERSONAL CERTIFICADO DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO PARA PODER ATENDER LOS REQUERIMIENTOS SOPORTE TÉCNICO PARA SOLUCIÓN DE UNA ALGUNA INCIDENCIA DE SISTEMA EN MENCIÓN. SE PROPORCIONARÁ SOPORTE TÉCNICO REMOTO, EN UN ESQUEMA DE 7X24 HORAS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO.

### **30. TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS**

SE EFECTUARÁ LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTOS Y ENTRENAMIENTO TEÓRICO PRÁCTICO EN EL MANEJO DEL SISTEMA INSTALADO, PARA UN GRUPO DE INTEGRANTES PROPUESTO POR LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD PARA EL CORRECTO MANEJO Y CONTROL DEL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA.

### **31. GARANTÍA**

GARANTÍA CONTRA DEFECTOS Y VICIOS OCULTOS DURANTE LA VIGENCIA DEL LICENCIAMIENTO.

### **32. VIGENCIA**

**32.1.** EL LICENCIAMIENTO SERÁ POR LA CANTIDAD DE MESES QUE SE HAYAN PROPUESTO Y ACORDADO CON EL CLIENTE, A PARTIR DE LA FECHA DE LA CARTA DE ACEPTACIÓN.

**32.2.** EL LICENCIAMIENTO SE BRINDARÁ A LOS EQUIPOS Y DISPOSITIVOS REQUERIDOS POR LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD.

### **33. SOPORTE TÉCNICO**

CONFORME A LAS POLÍTICAS DE DISPONIBILIDAD, SE PROVEERÁ CON UN SERVICIO DE



Secretaría de Finanzas y Administración.  
Subsecretaría de Administración.  
Dirección General de Recursos Materiales

LPA-00000014-103-2022

ANEXO 1

### ESPECIFICACIONES TECNICAS

SOPORTE TÉCNICO REMOTO 24 X 7 X 365.

#### **34. REQUERIMIENTOS ADICIONALES**

- CARTA DE DISTRIBUIDOR AUTORIZADO ACTUALIZADA POR EL FABRICANTE DONDE SE SEÑALE QUE CUENTA CON RESPALDO POR EL MISMO PARA EL PROYECTO