



República de Honduras

Impreso por: MVIJIL

PROD

EJECUCION DE GASTOS

F-01

Gestión: 2021

R_EGA_F01F07

13/12/2021 10:57:33

Página 1 de 1

Lugar: Distrito Central	Fecha Elaboración: 02/12/2021	DOCUMENTOS DE:									
Institución: 0004 Consejo Nacional Electoral		Precompromiso	00253								
Gerencia Administrativa: 001 GERENCIA CENTRAL		Compromiso	01								
Unidad Ejecutora: 001 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Devengado	02								
		Secuencia	00								
		Operaciones Contables									
REGISTRO DE: Precompromiso ☐ Compromiso ☐ Devengado ☒ Regularización ☐											
BENEFICIARIOS:											
Nombre o Razón Social	Tipo y No de Documento	Banco y Cuenta									
REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.	Tipo RTN Documento 08019008178110 Código 00007	Cuenta 730036031	Importe 1,626,631.00								
DOCUMENTOS DE RESPALDO											
Tipo de documento ORDCOM	ORDEN DE COMPRA	Número de Documento 7925	Secuencia								
Fecha de Recepción 02/12/2021	Fecha de Vencimiento 04/12/21	Denominación 7925	No.Doc F01 Origen								
CLASE DE GASTO:	Servicios Personales ☐	Bienes de uso ☐	Transferencias ☐								
	Servicios Profesionales y Técnicos ☐	Construcciones ☐	Otros ☐								
	Bienes y Servicios ☒	Deuda Pública ☐	Pasajes y Viáticos ☐								
OPERACIONES CONTABLES : Anticipos ☐ Deuda Pública ☐ Devoluciones ☐ Otros ☐											
FUENTE DE FINANCIAMIENTO: 11 Tesoro Nacional		SIGADE	TRAMO:								
ORGANISMO FINANCIADOR: 1 Tesorería General de la República - Efectivo		BIP:	TIPO:								
		CONVENIO:									
IMPUTACION											
PRO	SUB	PROY	ACT OBRA	OBJ GTO	BEN TRAN	CUENTA CONTABLE	DESCRIPCION	IMPORTE MONEDA NACIONAL	IMPORTE MONEDA EXTRANJERA	Dif. Camb.	
11	00	000	004	25900	0000		Otros Servicios Comerciales y Financieros	1,626,631.00	0.00	0.00	
SON: UN MILLON SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO								TOTAL AFECTADO	1,626,631.00	0.00	0.00
								TOTAL DEDUCCIONES	0.00	0.00	0.00
								TOTAL RETENCIONES	0.00	0.00	0.00
								MONTO A PAGAR	1,626,631.00	0.00	0.00
RESUMEN DE LA OPERACION PAGO POR REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE TECNICO PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIA Y GESTION ELECTORAL, PROCESO CNE-PEG-UCCE-084/2021, CERTIFICACIONES 2274,2184,2135,2047,1995-2021, PROYECTO CENTRO DE ATENCION Y SOLUCION DE PROBLEMAS CALL CENTER, ELECCIONES GENERALES 2021.								CUENTAS BANCARIAS			
								Código Banco: 1	TGR-CUENTA UNICA EN MONEDA NACIONAL		
								Cuenta Origen/CUT	Nombre		
								Libreta	Número de Cuenta		
								CUENTA / LIBRETA	Número de Libreta		
								TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA			
MONEDA:											
Código: HNL Descripción: LEMPIRAS											
Verificado por: HALVAREZ41			Aprobado por: RSOTO1			Firmado por: DVIJIL1					
HEIDY GISEL ALVAREZ MONTES			RAMON JACOBO SOTO MARTINEZ			DIRLA JACKELINE VIJIL CARDENAS					
Fecha y hora: 02/12/2021 20:51:09			Fecha y hora: 03/12/2021 18:50:54			Fecha y hora: 08/12/2021 22:26:56					



República de Honduras

Impreso por: DVIJIL1

PROD

EJECUCION DE GASTOS

F-01

Gestión: 2021

R_EGA_F01F07

25/11/2021 15:17:33

Página 1 de 1

Lugar: Distrito Central Fecha Elaboración: 25/11/2021

Institución: 0004 Consejo Nacional Electoral

Gerencia Administrativa: 001 GERENCIA CENTRAL

Unidad Ejecutora: 001 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

DOCUMENTOS DE:

Precompromiso 00253

Compromiso 01

Devengado 01

Secuencia 00

Operaciones
Contables

REGISTRO DE: Precompromiso ☐ Compromiso ☐ Devengado ☒ Regularización ☐

BENEFICIARIOS:

Nombre o Razón Social

REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.

Tipo y No de Documento

Tipo Documento

RTN 08019008178110

Banco y Cuenta

Código

00007

Cuenta

730036031

Importe

1,978,049.00

DOCUMENTOS DE RESPALDO

Tipo de documento

ORDCOM

ORDEN DE COMPRA

7925

Número de Documento

Secuencia

No.Doc F01 Origen

25/11/2021

27/11/21

Denominación

7925

Fecha de Recepción

Fecha de Vencimiento

Proceso de Compra No

Número de Adjudicación

Fecha Firma origen

CLASE DE GASTO:

Servicios Personales

☐

Bienes de uso

☐

Transferencias

☐

Servicios Profesionales y Técnicos

☐

Construcciones

☐

Otros

☐

Bienes y Servicios

☒

Deuda Pública

☐

Pasajes y Viaticos

☐

OPERACIONES CONTABLES :

Anticipos

☐

Deuda Pública

☐

Devoluciones

☐

Otros

☐

FUENTE DE FINANCIAMIENTO: 11 Tesoro Nacional

Denominación

ORGANISMO FINANCIADOR: 1 Tesorería General de la República - Efectivo

Denominación

SIGADE

TRAMO:

BIP:

TIPO:

CONVENIO:

IMPUTACION

PRO	SUB	PROY	ACT OBRA	OBJ GTO	BEN TRAN	CUENTA CONTABLE	DESCRIPCION	IMPORTE MONEDA NACIONAL	IMPORTE MONEDA EXTRANJERA	Dif. Camb.
11	00	000	004	25900	0000		Otros Servicios Comerciales y Financieros	1,978,049.00	0.00	0.00

SON: UN MILLON NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL
CUARENTA Y NUEVE

TOTAL AFECTADO	1,978,049.00	0.00	0.00
TOTAL DEDUCCIONES	0.00	0.00	0.00
TOTAL RETENCIONES	0.00	0.00	0.00
MONTO A PAGAR	1,978,049.00	0.00	0.00

RESUMEN DE LA OPERACION
PAGO POR REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE
TECNICO PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIA Y GESTION ELECTORAL, PROCESO CNE-REG-
UCCE-084/2021, CERTIFICACIONES 2274.2184.2135.2047.1995-2021, PROYECTO CENTRO DE ATENCION Y
SOLUCION DE PROBLEMAS CALL CENTER, ELECCIONES GENERALES 2021

CUENTAS BANCARIAS

Código Banco: 1

TGR-CUENTA UNICA EN MONEDA NACIONAL

Nombre

11101010006181

Cuenta Origen/CUT

Número de Cuenta

Libreta

04490011102

Número de Libreta

CUENTA / LIBRETA

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

MONEDA:

Código: HNL Descripción: LEMPIRAS

Verificado por: HALVAREZ41

HEIDY GISEL ALVAREZ MONTES

Fecha y hora: 25/11/2021 14:55:02

Aprobado por: RSOTO1

RAMON JACOBO SOTO MARTINEZ

Fecha y hora: 25/11/2021 15:02:08

Firmado por: DVIJIL1

DIRLA JACKELINE VIJIL CARDENAS

Fecha y hora: 25/11/2021 15:16:42

DOCUMENTO DE ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD DE SERVICIOS DE CALL CENTER

Tegucigalpa MDC, 30 de noviembre 2021

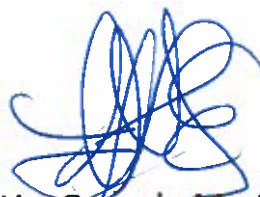
CNE -PEG-UCCE-084/2021

El Presente informe es recibido y revisado ampliamente por **Gerente de Proyecto de Call Center Consejo Nacional Electoral** y en vista de su **conformidad** con lo expresado por el informe y con los servicios prestados, tanto en la implementación, capacitación del personal y como en la puesta en producción de los Servicios de Call Center PURE CLUOD de GENESYS el pasado domingo 28 de noviembre, los mismo firman de recibo el proyecto.

El siguiente documento podrá ser usado por REVTEC para los tramites de gestiones administrativas con la dirección Administrativa y Financiera del Consejo Nacional Electoral.



Ing. Jose Morales
Gerente Proyecto Call Center



Lic. Gerardo Martinez L.
Co-Director

REPÚBLICA DE HONDURAS
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
ORDEN DE PAGO

TEGUCIGALPA, M.D.C., 22 DE NOVIEMBRE DE 2021

No. 07925

CHEQUE No. _____

POR LPS.

3,604,680.00

RUÉGOLE LIBRAR A FAVOR DE: **REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A.**

LA CANTIDAD DE (EN LETRAS): **TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA LEMPIRAS EXACTOS**

POR CONCEPTO DE: **PAGO POR REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE**

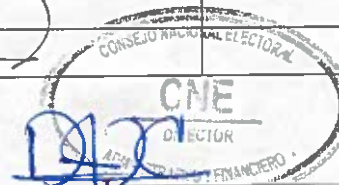
TECNICO PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL, PROCESO CNE-PEG-UCCE-084/2021, CERTIFICACIONES 2274/2184/2135/2047/1995-2021. SE ADJUNTAN DOCTOS.

CODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

CÓDIGO	CUENTA	DEBE	HABER
✓ 25900	OTROS SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS <i>ELECCIONES GENERALES 2021</i> <i>PROYECTO CENTRO DE ATENCION Y SOLUCION DE PROBLEMAS CALL CENTER</i> BCH - 11101-01-000618-1	3,604,680.00	3,604,680.00
	TOTALES	3,604,680.00	3,604,680.00

CODIFICACIÓN CONTABLE

CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL RTN 08019019160283 F-253		
	TOTALES		



HECHO POR

REVISADO POR

APROBADO POR

ORIGINAL - TESORERÍA

COPIA AMARILLA - CONTABILIDAD

COPIA VERDE - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

REPÚBLICA DE HONDURAS
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
ORDEN DE PAGO

No. **07925**

TEGUCIGALPA, M.D.C., 22 DE NOVIEMBRE DE 2021

CHEQUE No. _____

POR LPS.

3,604,680.00

RUÉGOLE LIBRAR A FAVOR DE:

REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A.

LA CANTIDAD DE (EN LETRAS):

TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA LEMPÍRAS EXACTOS

POR CONCEPTO DE:

PAGO POR REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE

TECNICO PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL, PROCESO CRE-PEG-DECT-024/2021, CERTI-

IFICADO 22/11/2021 A LAS 15:00 HORAS POR EL TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL

CODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

CÓDIGO	CUENTA	DEBE	HABER
	BCH-11101-01-000610-1	3,604,680.00	3,604,680.00
	TOTALES	3,604,680.00	3,604,680.00

CODIFICACIÓN CONTABLE

CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL R14-06019019160268 F-253		
	TOTALES		

HECHO POR

REVISADO POR

APROBADO POR



CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
PRO FORMA ORDEN DE PAGO



Tegucigalpa, M. D. C. 22 de Noviembre del 2021

CHEQUE No.

LPS.

3,604,680.00 ✓

Ruegole Librar a favor de:

REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A ✓

Cantidad en letras:

TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA LEMPIRAS EXACTOS ✓

Por concepto de:

PAGO POR REQUERIMIENTOS DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE TECNICO PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL. PROCESO CNE-PEG-UCCE-084/2021.SEGUN CERTIFICACIONES 2274, 2184, 2135, 2047 Y 1995-2021. SE ADJUNTA DOCUMENTACION DE RESPALDO.

CODIFICACION CONTABLE

CODIGO		DEBE	HABER
25900	OTROS SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS (3)	L. 3,604,680.00	
	PROYECTO CENTRO DE ATENCION Y SOLUCION DE PROBLEMAS		
	CALL CENTER		
	ELECCIONES GENERALES		
	BCH-11101-01-000618-1		L. 3,604,680.00 ✓
	TOTALES	L. 3,604,680.00	L. 3,604,680.00

CODIFICACION PRESUPUESTARIA

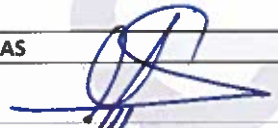
CODIGO	DETALLE	DEBE	HABER
	TOTALES		

Elaboro:

L.E.Z.A

 F-DGFA-001	PLATAFORMA ADMINISTRADORA DE MODULOS DE EXONERACIONES DE HONDURAS (PAMEH) ORDEN DE COMPRA EXENTA OC202118460	
---	---	---

1 DATOS DE LA EMPRESA				
Nombre o Razón Social : CONSEJO NACIONAL ELECTORAL				
RTN : 08019019160283				
Registro de Exonerados : R2021000388		Solicitud de Exoneración: EM2021000401		
Estado de la OCE : AUTORIZADA		Fecha de Aprobación OCE: 10/12/2021		
2 INFORMACIÓN GENERAL				
Proyecto : CONSEJO NACIONAL ELECTORAL				
Aduana : N/A				
Fecha de Emisión : 10/12/2021		Fecha de Vencimiento : 15/4/2022		
Tipo de Compra : SERVICIOS		Depósito Aduanero: N/A		
Tipo de Documento : LOCAL		Documento de Compra: FACTURA		
3 PROVEEDOR				
RTN : 08019008178110				
Nombre: REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A.				
Observación: Factura proforma 00004367				
4 INDICACIONES ESPECIALES				
Sírvasse por este medio proveer al presente beneficiario los siguientes artículos o servicios sin el pago de: IMPUESTO SOBRE LA VENTA				
5 DETALLE PEDIDO				
Descripción	Periodicidad	Cantidad de Pagos	Costo en Dólares	Costo en Lempiras
Servicios de circuitos privados arrendados	MENSUAL	1	148928.48	3604680.00
TOTAL:				3604680.00

6 FIRMAS	
 Solicitado por : (Firma y Sello)	 Aprobado por : (Firma y Sello)

Nombre Huter gregual Lopez
Identidad 0801-1982-02742
Telefono 99160345
Fecha 15-12-21
Firma Huter gregual Lopez
Sello



Nota: El Proveedor es responsable en verificar que este documento se encuentre debidamente registrado y autorizado en el PAMEH al momento de la emisión de la Factura Comercial



revtec
revolution technologies
REVOLUTION TECHNOLOGIES

Parque Comercial Galerías del Valle,
Local 107 Col. Jardines del Valle
San Pedro Sula, Honduras, C.A.
Tel.: (504) 2564-0030
E-mail: info@revtecsa.com
R.T.N.: 08019008178110

FACTURA

000-001-01-N°00008353

CONTADO ☐ CRÉDITO ☐

CAI: 182DF1-C660C0-F9439F-3EF164-9C0631-0C

Fecha : 14 de Diciembre del 2021

Nombre : Consejo Nacional Electoral
Dirección : Col. El Prado, Calle Principal, Frente a SYRE
RTN.: 08019019160283

N° Correlativo de orden de compra exenta : OC2021118460
N° Correlativo de constancia de registro exonerado : R2021000388
N° Identificativo del registro de la SAG :

Item	Descripción	Cantidad	Precio Unitario	Total
1	Servicios de circuitos privados arrendados	1.00	L3,604,680.00	L3,604,680.00
	***** Última Línea *****			L0.00
	(-) Descuentos y Rebajas			L0.00
	Importe Exonerado			L3,604,680.00
	Importe Exento			L0.00
	Importe Gravado 15%			L0.00
	Importe Gravado 18%			L0.00
	I.S.V. 15%			L0.00
	I.S.V. 18%			L0.00
	Total a Pagar			L3,604,680.00

Orden de compra exenta : OC2021118460
RT#398, CERTIFICACION 2184-202141, REV-4541-OMDTCNE Basado en Ofertas de ventas 3676.

Valor en Letras : Tres millones seiscientos cuatro mil seiscientos ochenta lempiras exactos

Alcatel-Lucent



Genesys

plantronics.

AXIS

FORATINET



Microsoft

lifesize

Polycom

LA FACTURA ES DE BENEFICIO DE TODOS: EXÍJALA

Inversiones Múltiples Melara Digitales R.T.N. 05011989038099 Tel.: 2557-5427 / 9822-3813 Certificado 9231-19-10500-238
Fecha Límite de Emisión: 27/01/2022

Original Cliente: Copia Obligado Tributario Emisor
Rango Autorizado: Del 000-001-01-00008051 al 000-001-01-00008700

Original Cliente: Copia1 Obligado Tributario Emisor: Copia2 Archivo

Pro-Factura. No. 00004367
Asociate : omuñoz
Fecha Emisión: 23/11/21
Fecha Limite: 25/12/21

REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.
CC Galerías del Valle Local #107, Col. Jardines Del Valle, S.P.S. Honduras
CC Sevilla Local # 7, Res. El Trapiche, TGU Honduras
R.T.N. 08019008178110
CAI. FE8BD2-3C530E-754EA4-879DED-EBC69E-C5

Nombre: COSEJO NACIONAL ELECTORAL
Dirección: Colonia El Padro, Calle Golan, Edificio Edificaciones el Río, Frente a la Empresa Syre, Tegucigalpa, M.D.C. FM 976

SOLUCIÓN CLOUD GENESYS

ITEM	Descripción	Precio Unitario	Cantidad	Total
1	Servicio de Call Center sobre plataforma Cloud y servicios de líneas fijas con capacidad de recibir 350 comunicaciones simultáneas y paquete de 2,000 llamadas a destino a nivel nacional, INCLUYE ACD de 350 Agentes equipados con diademas con anulación de ruido, Grabación de llamadas, Monitoreo de llamadas, llamadas en conferencia, correo de voz, Reportes en Tiempo Real, Reportes en Historicos, servicios full Cloud, Redundancia tipo Cluster, Alojamiento 100% Cloud, Servicios Administrados de Call Center, Redundancia de PSTN, Capacitación.	L. 3,604,680.00	1	L. 3,604,680.00
Sub Total				L. 3,604,680.00
15% ISV				EXONERADO
Total a Pagar				L. 3,604,680.00




Total en letras

Tres millones seis y cientos cuatro mil, seis y cientos ochenta con 00/00 ctvs..


 GUATEMALA
 14 avenida 1-95 zona 14
 Ciudad de Guatemala
 PBX: (502) 2384-4000
 Servicio: (502) 2384-4040

 REVTEC HONDURAS
 San Pedro Sula: Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
 Teléfono: (504) 2564-0030
 Tegucigalpa: el Trapiche, 3ª calle, 4ta avenida, Complejo Comercial Sevilla
 Teléfono: (504) 2202-8840

 REVTEC COSTA RICA
 Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda.
 San José
 Teléfono: (506) 4104-4000



Tegucigalpa; M. D. C.
19 de enero 2022

Señores
REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A. (REVTEC)
Presente

A través de la presente HAGO CONSTAR la devolución de **GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO** según cheque Certificado No. **00004606** emitido en fecha 17 de Noviembre de 2021 por **BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS, S.A. (BAC CREDOMATIC)**, por un valor de **QUINIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS DOS LEMPIRAS EXACTOS (L. 540,702.00)**, emitido a favor del Consejo Nacional Electoral, para garantizar el cumplimiento del contrato del proceso de contratación directa CNE-PEG-UCCE-084/2021.

Sin otro particular, nos despedimos de ustedes.



Marcela María Herrera
CNE
Entregado por:



Oldin Ovidio Muñoz Muñoz
REVTEC
Recibido Por:

Copia: Archivo DAF

Tegucigalpa; M. D. C.

REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.
GALERIAS DEL VALLE LOCAL 107 TL 544
02400007300360313 CTA.200:730036031
REVTEC SA

515-2011014000
CHEQUE CERTIFICADO

CHEQUE No. 00004606

TEGUCIGALPA 17 DE NOVIEMBRE DE 2021
Lugar y Fecha

****CONSEJO NACIONAL ELECTORAL****

L 540,702.00

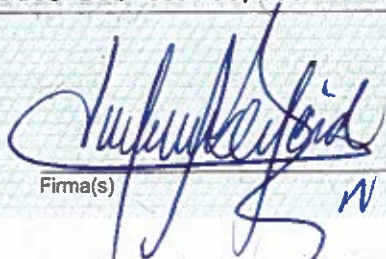
Páguese a la orden de

****QUINIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS DOS CON 00/100****

Cantidad en letras

Lempiras

 **BAC**
CREDOMATIC
Banco de América Central Honduras, S.A.


Firma(s)



00110024100000730036031000004606

Tegucigalpa M.D.C
18 de Enero de 2022

SEÑORES CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Su Oficina

Proceso: CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE
SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y
SOPORTE TECNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE
PARA LA EJECUCION DEL SISDTMA DE INCIDENCIAS Y
GESTION ELECTORAL" ELECCIONES GENERALES 2021.

Estimados Señores Consejo Nacional Electoral

Después de un cordial saludo nos dirigamos a ustedes con relación a devolución de la **GARANTA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO** entregada por Revolution Technologies S.A. por el valor de **QUINIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS DOS LEMPIRAS EXACTOS (L. 540 ,702.00).**

Habiendo cumplido a cabalidad con la entrega del servicio en tiempo y forma el día 30 de noviembre del 2021 y haciendo entrega del informe final aceptado por los encargados del proyecto, solicitamos la entrega de cheque certificado Bac Credomatic N°00004606.

A su vez Autorizo a nuestro Coordinador Comercial Daniel Antonio Trochez Santos con numero de identidad 0801-1991-23792 , para que pueda retirar la Garantía de Cumplimiento de Contrato.

Sin otro particular
Atte.



OLDIN OVIDIO MUÑOZ
GERENTE GENERAL



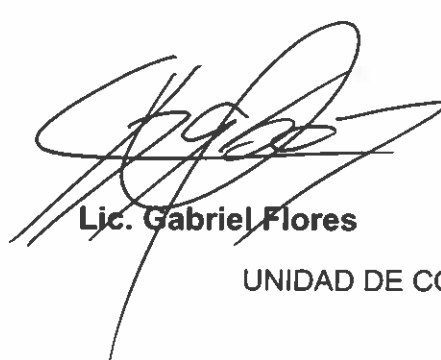
Acta de Recepción de Cheque Certificado CNE-PEG-UCCE-084/2021

Presente en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral, los miembros suscritos de la Unidad de Compras y Contrataciones (UCCE) y el señor Oldin Ovidio Muñoz Muñoz con Id. 0501-1985-04574 para recibir de este último Cheque Certificado N° 00004606, presentado por la empresa REVTEC emitido por BAC Credomatic por el monto de Quinientos Cuarenta Mil Setecientos Dos Lempiras Exactos (L. 540,702.00) a favor del Consejo Nacional Electoral, para garantizar el cumplimiento del contrato para el proceso N° CNE-PEG-UCCE-084/2021.

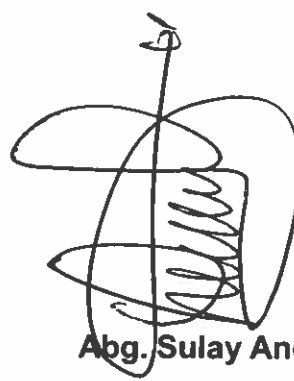
Para constancia de las partes se firma la presente Acta de Recepción de Garantía a los diecinueve (19) días del mes de noviembre de 2021.



Oldin Ovidio Muñoz Muñoz
Id. 0501-1985-04574
Firma conforme



Lic. Gabriel Flores



Abg. Sulay Andrade



Lic. Edwin Azaque

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES



REPÚBLICA DE HONDURAS
REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS
DOCUMENTO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE / FORENAME
OLDIN OVIDIO

APELLIDO / SURNAME
MUÑOZ MUÑOZ

FECHA DE NACIMIENTO / DATE OF BIRTH
02-05-1985

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN / ID NUMBER
0501 1985 04574

FECHA DE EXPIRACIÓN / DATE OF EXPIRY
02-05-2031

NACIONALIDAD / NATIONALITY
HND

LUGAR DE NACIMIENTO / PLACE OF BIRTH
HONDURAS



ACTA DE RECEPCION PROVISIONAL

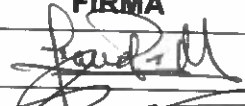
CONTRATO DE SUMINISTRO SUSCRITO POR EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL Y LA EMPRESA REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.) DE LA ADJUDICACIÓN DEL PROCESO No. CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL." ELECCIONES GENERALES 2021.

Nosotros, miembros de la Comisión especial de Recepción de los servicios bienes contratados mediante Contratación Directa, reunidos para implementar el simulacro del proyecto **"SISTEMAS INTEGRADO DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL" (CALL CENTER)**,; estando los representantes de dicha empresa de la sociedad mercantil denominada **REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.)**, constituidos con el único propósito de realizar el simulacro del servicio contratado y ser verificar los equipos usados, las instalaciones de los mismos y constatar que el CALL CENTER este servicio se contrató mediante el proceso de contratación directa **CNE- PEG-UCCE-084/2021**, de fecha 10 de septiembre del 2021, entre el abogado **KELVIN FABRICIO AGUIRRE CÓRDOVA**, en su condición de **Presidente del Consejo Nacional Electoral, (CNE)** y por consiguiente Representante Legal del Consejo Nacional Electoral, y el Señor **OLDIN OVIDIO MUÑOZ MUÑOZ** en su condición de representante legal de la sociedad mercantil denominada **REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.)**, por lo cual en nuestras condiciones antes indicadas procedimos hacer oficial y efectiva la recepción de los servicios el cual se realizó con un despliegue de 25 estaciones del Hotel Honduras Maya, el 16 de noviembre del presente año, el despliegue de las 25 estaciones para la gestión de cola de llamadas, mediante el número de servicio 107; así mismo se realizaron los siguientes procesos: instalación de diademas; instalación y configuración de solución PBX en cada una de las estaciones y se capacitaron 25 personas que reciben las llamadas, se les denomina agentes y 10 personas que están en forma directa con el TREP; damos fe que recibimos instalaciones del Hotel Honduras Maya el simulacro a satisfacción en la ciudad de Tegucigalpa M.D.C, en presencia de un representante de la sociedad mercantil denominada **REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.)** el cual será de uso para los fines...



quedando sujeta a la recepción definitiva que se haga de los suministros. La recepción definitiva procederá luego de las inspecciones, pruebas y verificaciones posteriores que realice el CNE. Y para constancia se firma la presente ACTA DE RECEPCION PROVISIONAL en la Ciudad de Tegucigalpa M.D.C, a los 23 días del mes de febrero del año dos mil veintiunos.

COMISION DE RECEPCION

NOMBRE	Representación CNE.	FIRMA
Leandra Pastora Bonilla Salguero	Pre- Intervención	
Jose Morales	Gerente Call Center	
Gerardo Martínez	Co- Director de Sistemas y Tecnología	
Remo Josse Flores	Ex oficio del TSC	
Marlene Martínez Valerio	Jefe de Proveeduría	

Nombre	Representante de la empresa
Oldin Muñoz Muñoz	



CONSTANCIA ELECTRÓNICA DE ESTAR SUJETO AL RÉGIMEN DE PAGOS A CUENTA



201-21-10500-50947

La DIRECCIÓN REGIONAL NOR OCCIDENTE en cuya jurisdicción se encuentra el domicilio fiscal del solicitante, identificado como:

Nombre y Apellido o Razón Social: **REVOLUTION TECHNOLOGIES SA**
Con Registro Tributario Nacional: **08019008178110**

Habiendo presentado la solicitud electrónica con número 201-21-10500-50947 en fecha 06/07/2021, y Recibo Oficial de Pago No. 25416127773 de fecha 06/07/2021 por el monto de L. 200.00 bajo el concepto de Actos Administrativos.

Luego de revisadas las Bases de Datos del Sistema de Gestión Tributaria (ETAX), se ha podido establecer lo siguiente:

ETAX: SI existen Registros de Pagos a Cuenta.
ETAX: NO existen Registros de Deudas.
ETAX: NO existen Registros de Omisiones en la presentación de Declaraciones.

Por lo expuesto se OTORGA al solicitante la presente CONSTANCIA ELECTRÓNICA DE ESTAR SUJETO AL RÉGIMEN DE PAGOS A CUENTA, para el período 202101, según declaración 35749213001, presentada el 29/04/2021, la presente Constancia vence el 31/12/2021.

Sin perjuicio de las facultades de revisión y fiscalización de esta Administración Tributaria y de los resultados que de ella se produzcan.

JOHANA ELIETH CASTRO MELGAR
COORDINADORA DE CUENTA CORRIENTE



(*) Es obligación del destinatario de la presente Constancia verificar su validez a través de Internet en la dirección <http://constancias.sar.gob.bn/ConstanciaPagosCuenta.aspx>, ingresando el número **201-21-10500-50947** o mediante el siguiente código QR:





revtec
revolution technologies

Informe Final de Implementación Call Center Elecciones Generales 2021

**Implementación de Sistema de Call Center para el Proceso Electoral Elecciones
Generales Noviembre del 2021**

Fecha: 28-11-2021 y 29-11-2021

Tegucigalpa, 30 de noviembre de 2021

Señores:

Comisión Nacional Electoral (CNE)

Tegucigalpa, Francisco Morazán

Me complace entregar a informe final de implementación de sistema de Call Center para el simulacro de transmisión de resultados electorales

Objetivo

Informar de la cronología de los trabajos realizados, entregar resumen de las estadísticas recopiladas durante la implementación del sistema del Call Center para la atención de Ciudadanos y Mesas Receptoras Elecciones Generales 2021

El siguiente Informe este compuesto por los siguientes puntos:

- Cronología de Instalación / Configuración
- Generalidades de Plataformas Utilizadas
- Implementación
- Capacitación de Usuarios
- Resumen Estadístico de Gestiones
- Anexos

Atentamente,



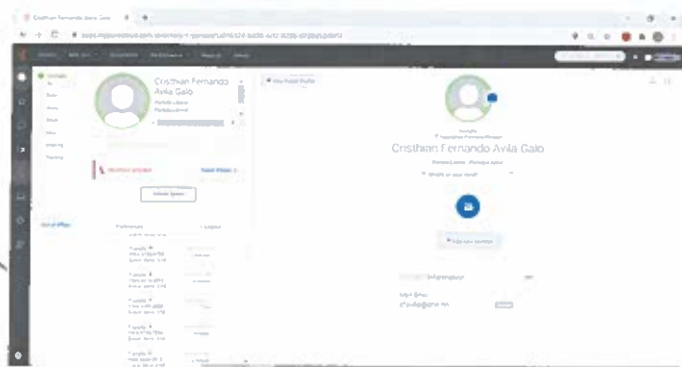
Daniel Prochaz
Coordinador Comercial
Revolution Technologies S.A

Cronología de implementación

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tipo	Fecha	Actividad
Actividades Nivel 1	24/11/2021	Solicitud de Información al CNE para creación de Usuarios
	24/11/2021	Recepción de información de Usuarios para ser creados
	24/11/2021	Creación del Proceso & Flujo de Atención y Segmentación de Llamadas
	24/11/2021	Solicitud de Creación de usuarios a departamento encargado.
	24/11/2021	Creación de 350 Usuarios de Call Center
	24/11/2021	Apoyo en instalación de PC a Personal del CNE
Actividades Nivel 2	25/11/2021	Apoyo en instalación de PC & UPS a Personal del CNE
	25/11/2021	Instalación de 140 Diademas Black Wired 3320
	25/11/2021	Configuración & Prueba de Calidad de 140 Diademas Black Wired 3320
	25/11/2021	Configuración de Plataforma Cloud WEB _ A 140 Maquinas
	25/11/2021	Inicio de Programa de Capacitación
	25/11/2021	Capacitación 200 Personas Características Básicas del Programa
Actividades Nivel 3	26/11/2021	Instalación de 210 Diademas Black Wired 3320
	26/11/2021	Configuración & Prueba de Calidad de 210 Diademas Black Wired 3320
	26/11/2021	Configuración de Plataforma Cloud WEB _ A 210 Maquinas
	26/11/2021	Segunda Prueba de Calidad de 350 Diademas
	26/11/2021	Capacitación 150 Agentes Característica Básicas del Programa
	26/11/2021	Capacitación 100 Agentes Característica Propias del Agente - Familiarización con Programa
Actividades Nivel 4	27/11/2021	Capacitación de 350 Agentes Características Propias del Agente - Funciones Esenciales de Gestión de Llamada
	27/11/2021	Segunda Prueba de Calidad de 350 Diademas Black Wired 3320
	27/11/2021	Simulacro de Atención de Llamadas
	27/11/2021	Pruebas de Calidad en Vivo con Conexión de Agentes Simultáneos - Pruebas Practicas
	27/11/2021	Selección de Agentes Especializados
	27/11/2021	Capacitación de Agentes Especializados
Día de Producción	28/11/2021	Logeo Masivo de 350 Agentes
	28/11/2021	Soporte en Sitio a Agentes , 5 Usuarios de Soporte y Capacitación por Salón
	28/11/2021	Acompañamiento y soporte durante toda la jornada Electoral
	29/11/2021	Soporte en Sitio y Acompañamiento durante proceso de TREP

Generalidades de Plataformas Utilizadas



Genesys Cloud Call Centre Software

- Creación de Usuarios
- Asignación de Perfiles
- Configuración de Agentes
- Capacitación de Agentes
- Tropicalización de Plataforma
- Diseño de Estrategia de Atención
- Creación de Audios Profesionales
- Soporte durante Producción

Genesys Cloud Dashboard

- Dashboard de Call Center en tiempo real.
- Estadísticas Predictivas de Atención
- Monitoreo de Flujos de Llamada
- Monitoreo de Estatus de Agentes
- Estadísticas de Nivel de Atención



Implementación

Implementación

Despliegue e implementación de solución Cloud encriptada por sesión border controller SBC en Data Center Tier Nivel 3 con Redundancia Tipo Cluster , con capacidad de manejo de 700 llamadas simultaneas a diferentes grupos.

Resumen de Implementación:

- Configuración de distribución automática de llamadas ACDC
- Configuración y producción de menú de bienvenida
- Configuración e implementación de cola de llamadas
- Configuración e implementación de Control de llamadas
- Grabación de llamadas
- Monitoreo en tiempo real llamadas
- Configuración para marcación outbound
- Reporte en tiempo real
- Reportes históricos de trafico
- Habilitación de licencias de 350 agentes telefónicos.
- Servicio de manejo de 350 llamadas simultaneas
- Paquete de minutos para llamadas salientes
- Soporte Técnico 24x7 antes y durante evento.
- Capacitación de Todos los agentes telefónicos.
- Instalación configuración de diademas
- Dashboard Estadístico de Rendimiento de Call Center en Tiempo Real

Todo lo antes descrito se implemento de una manera ágil en los tiempos establecidos por el Consejo Nacional Electoral.

Fecha de producción 28- 11-2021 / 29/11/2021

Horario 6:00am 28-11-2021 a 2:30am del 29/11/2021

Disponibilidad de la solución Cloud Durante el evento 100%



plantronics



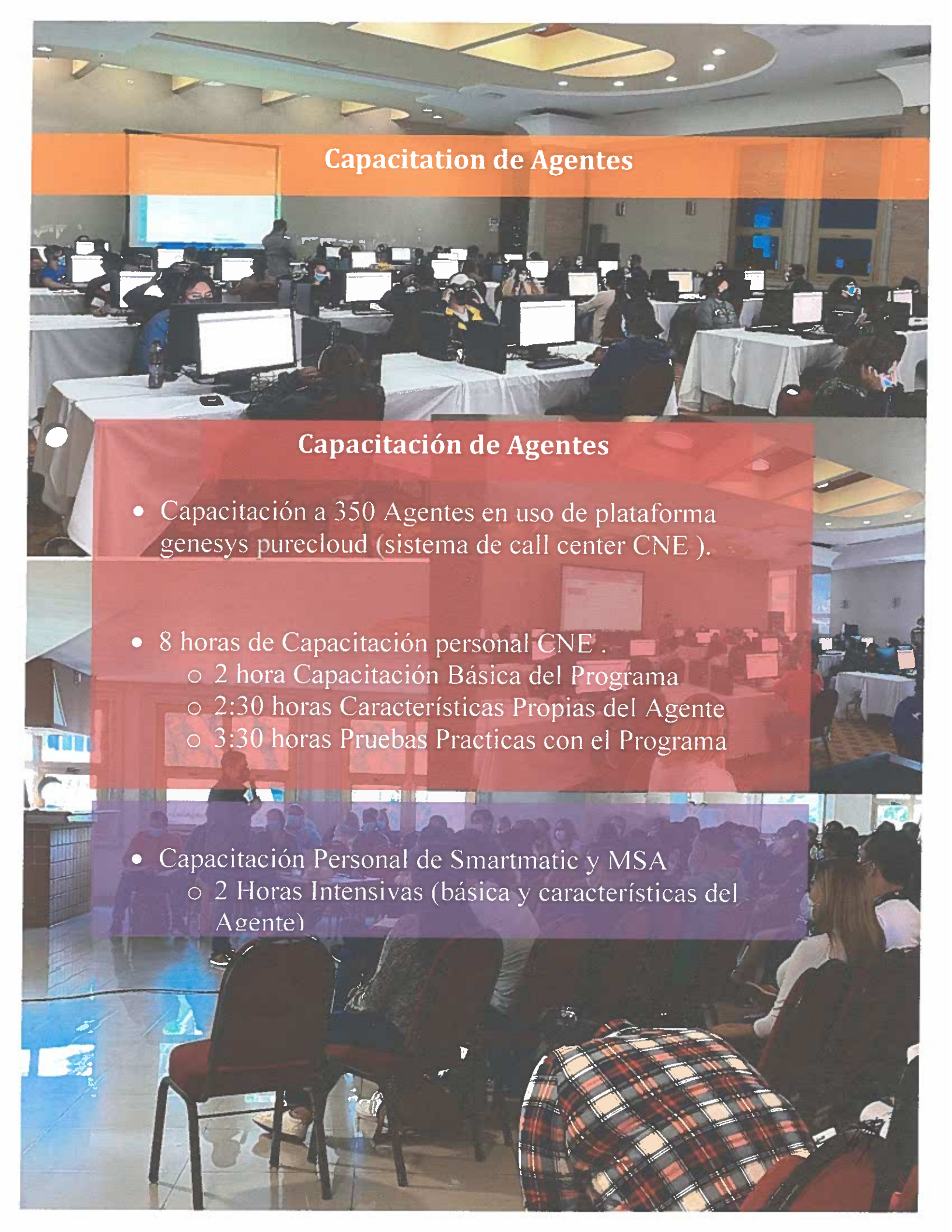
lifesize



GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio: (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula: Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche, 3ª calle, 4ta avenida. Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del
Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda.
San José
Teléfono: (506) 4104-4000



Capacitation de Agentes

Capacitación de Agentes

- Capacitación a 350 Agentes en uso de plataforma genesys purecloud (sistema de call center CNE).
- 8 horas de Capacitación personal CNE .
 - 2 hora Capacitación Básica del Programa
 - 2:30 horas Características Propias del Agente
 - 3:30 horas Pruebas Practicas con el Programa
- Capacitación Personal de Smartmatic y MSA
 - 2 Horas Intensivas (básica y características del Agente)

Llamadas Entrantes

Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas
48,635	36,172	12,395

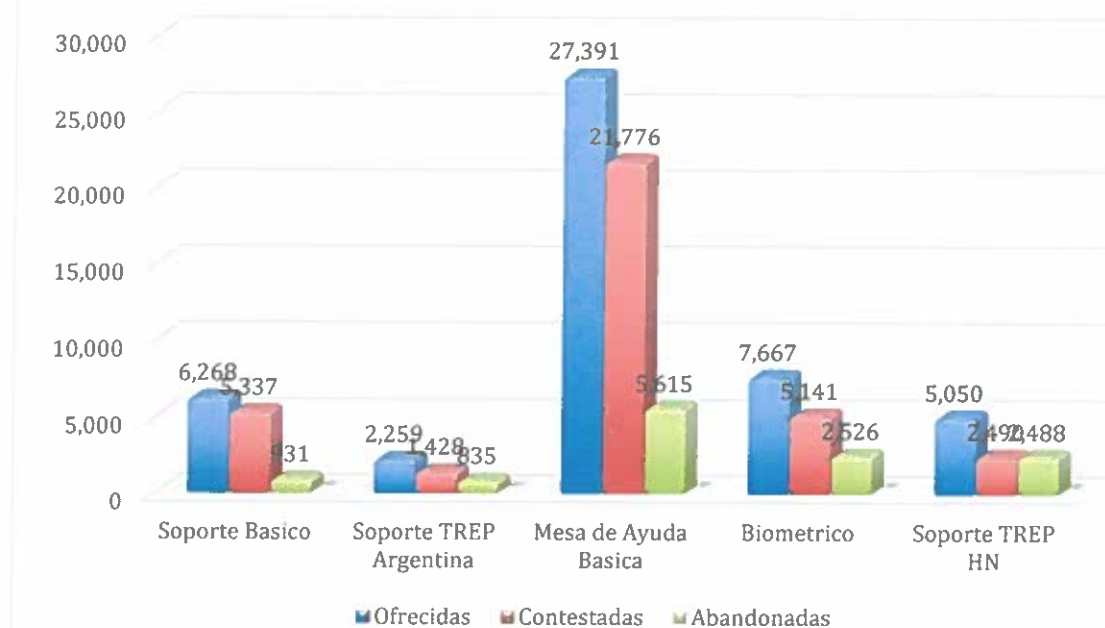
RESUMEN GRAFICO LLAMADAS ENTRANTES 28/11/2021 AL 29/11/2021



Resumen de llamada por Grupos de atención

	Ofrecidas	Contestadas	Abandonadas	% de abandonadas	% de nivel de Atención
Soporte Basico	6,268	5,337	931	15%	85%
Soporte TREP	2,259	1,428	835	37%	63%
Argentina					
Mesa de Ayuda Basica	27,391	21,776	5,615	20%	80%
Biometrico	7,667	5,141	2,526	33%	67%
Soporte TREP HN	5,050	2,490	2,488	49%	49%
Total	48,635	36,172	12,395	31%	69%

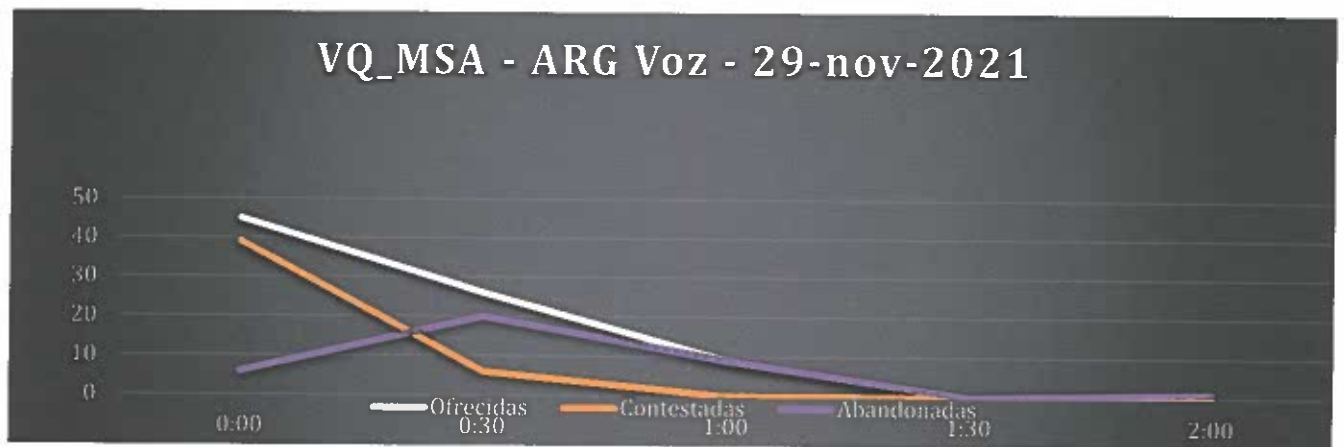
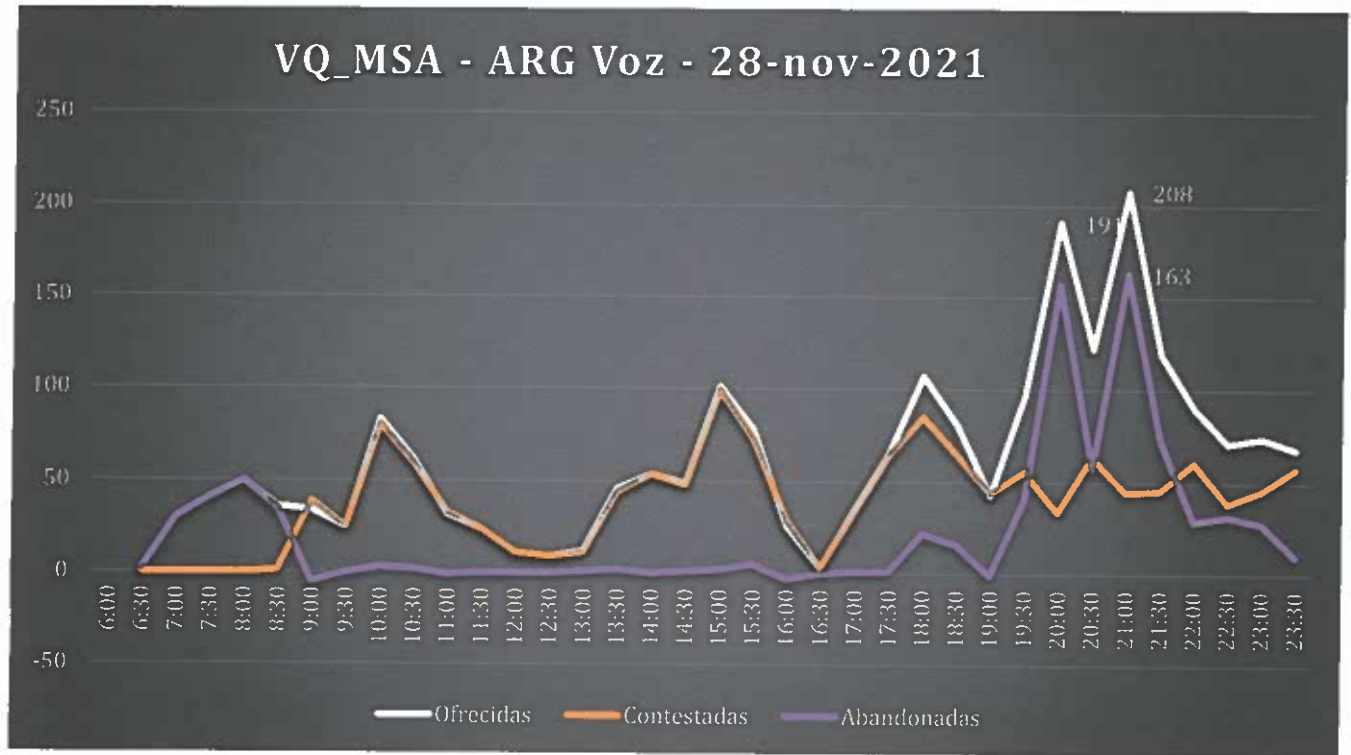
Cantidad de llamadas por grupo de atencion



Soporte Básico

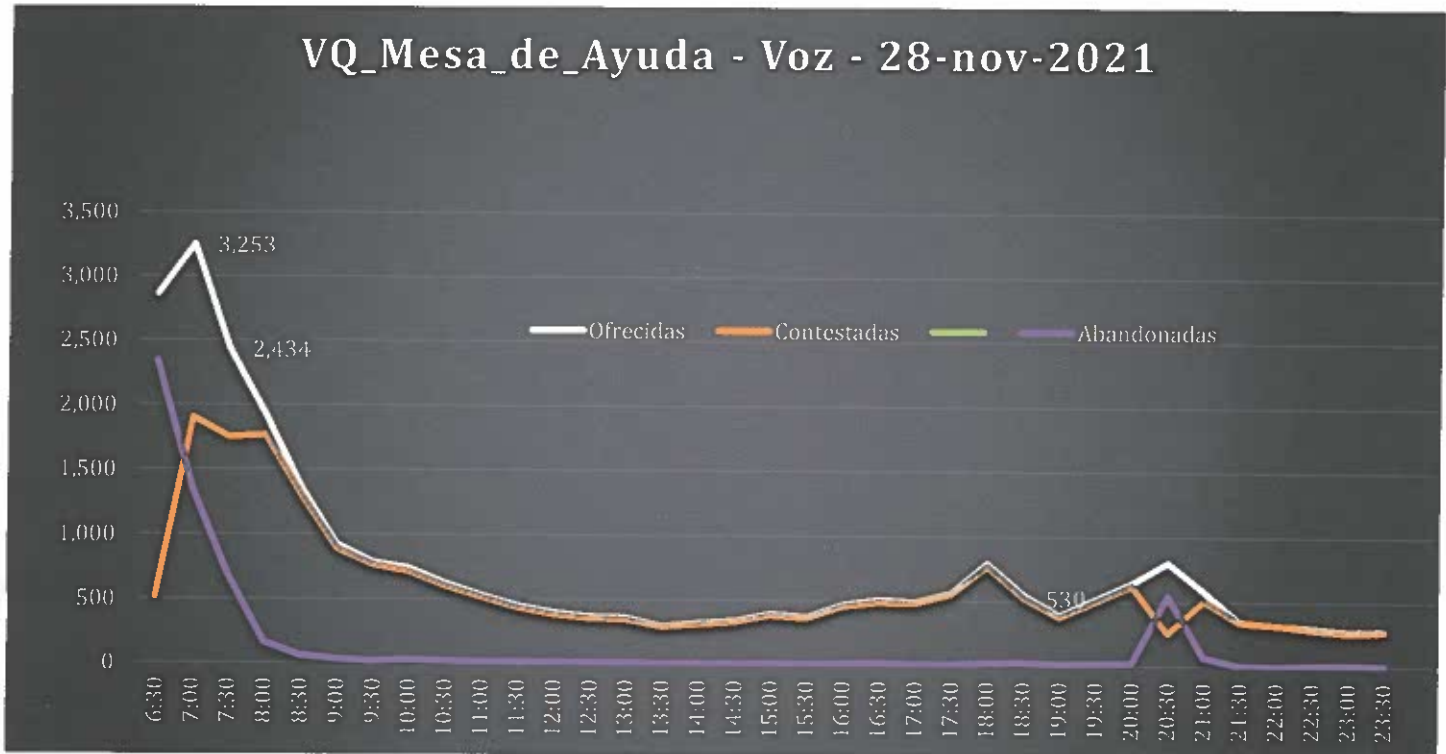


Soporte Trep Argentina



Mesa de Ayuda Básico

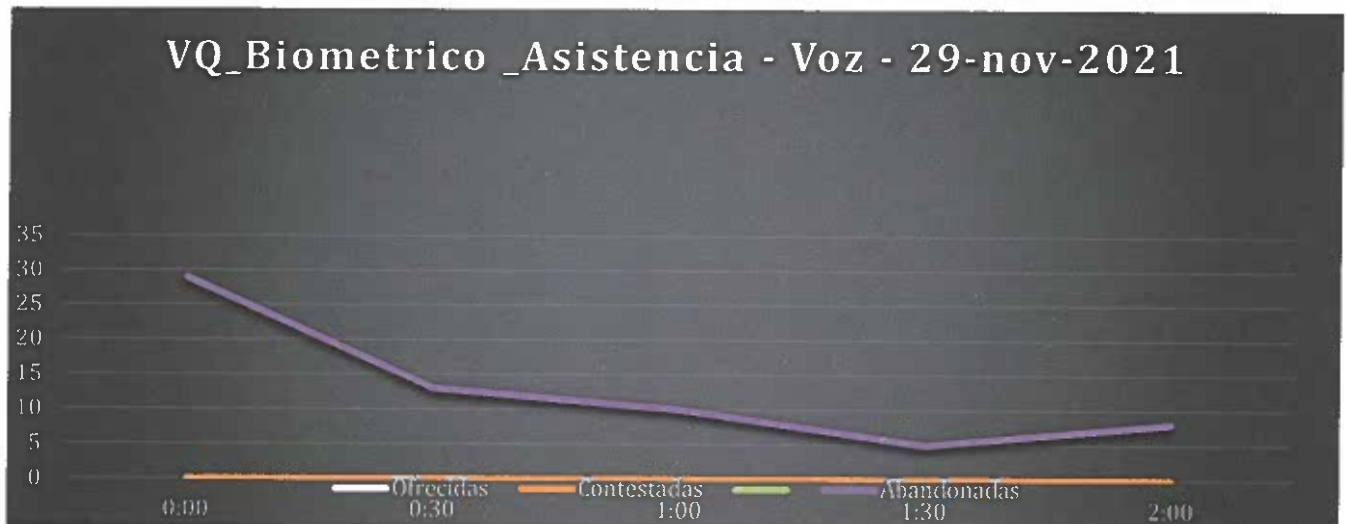
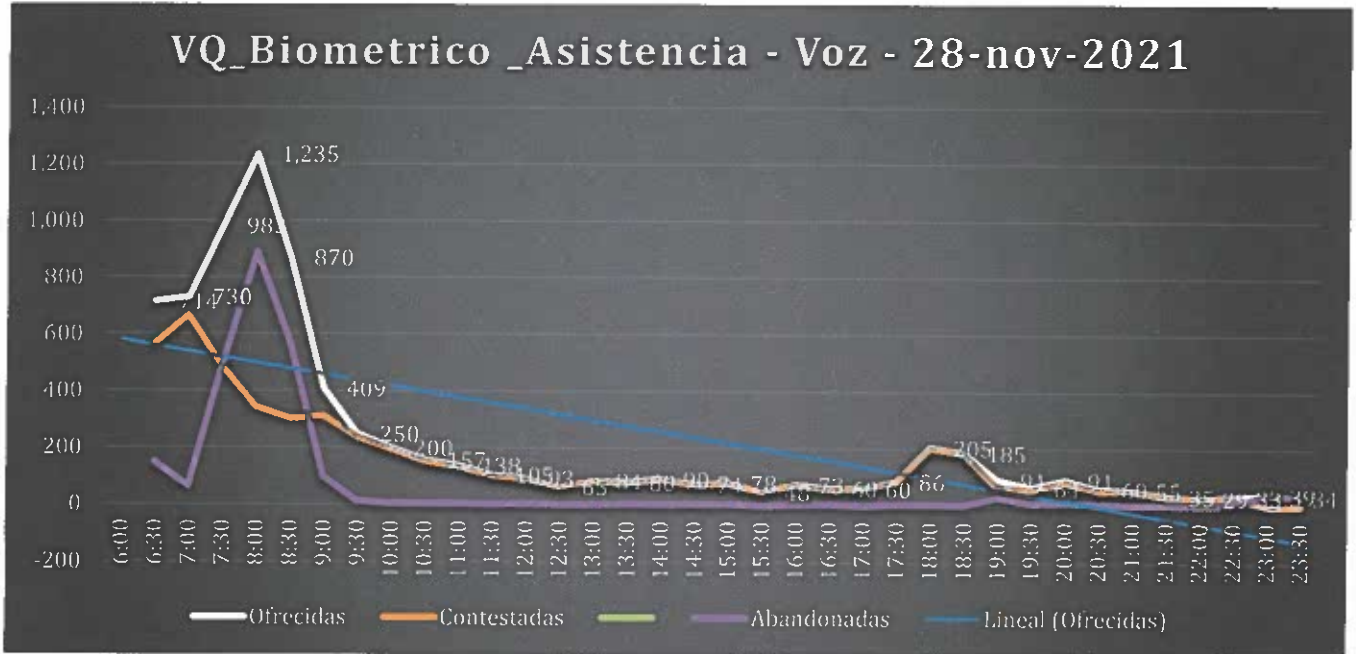
VQ_Mesa_de_Ayuda - Voz - 28-nov-2021



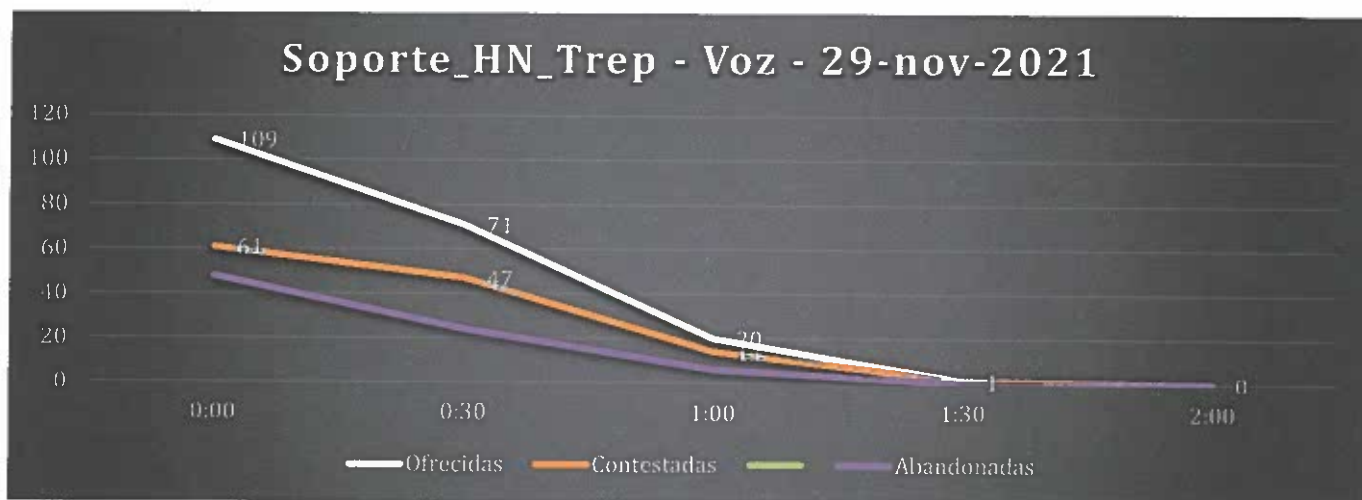
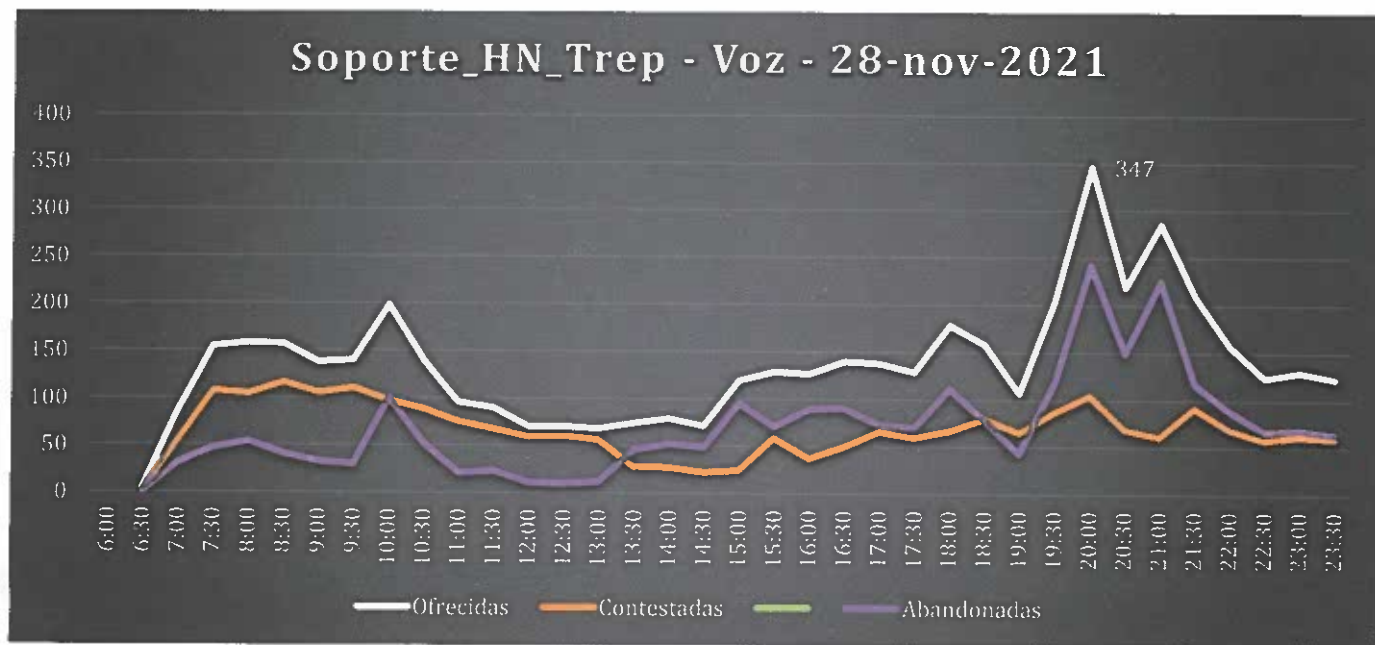
VQ_Mesa_de_Ayuda - Voz - 29-nov-2021



Biométrico



Soporte Trep Honduras



Anexos

Configuración & Instalación de Diademas



Capacitación



Dia de Producción



Dia de Producción





ACTA DE RECEPCION No. SIIGE-00001

Tegucigalpa MDC, 21 de noviembre 2021

Por medio de la presente hacemos constar que hemos recibido de la empresa REVTEC, el proceso de simulacro para la implementación del proyecto "Sistema integrado de incidencias y gestión electoral" (Call Center) de manera satisfactoria.

Dicho simulacro fue realizado en las instalaciones del Hotel Honduras Maya, en fecha 16 de noviembre del año en curso.

Se realizó el despliegue de 25 estaciones para la gestión de cola de llamadas, mediante el número de servicio 107.

Adicionalmente se realizaron los siguientes procesos:

- Instalación de diademas.
- Instalación y configuración de solución PBX en cada una de las estaciones.
- Capacitación al personal del simulacro.

La presente acta hace referencia al proceso:

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021

PARA: "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL"

Sin otro particular.

Atentamente.

*Recibido
23-11-2021
9:11 AM*

Ing. José Morales
Gerente Proyecto Call Center.
Cc: Archivo


Lic. Gerardo Martínez L.
Co-Director


Oldin Muñoz
Representante Legal



revtec
revolution technologies

Informe Final de Implementación Simulacro TREP.

Implementación de Sistema de Call Center para el Proceso Electoral Noviembre del 2021
SIMULACRO DE TRANSMISION DE RESULTADOS ELECTORALES

Fecha: 18-11-2021

Tegucigalpa, 23 de noviembre de 2021

Señores:

Comisión Nacional Electoral (CNE)

Tegucigalpa, Francisco Morazán

Me complace entregar a informe final de implementación de sistema de Call Center para el simulacro de transmisión de resultados electorales

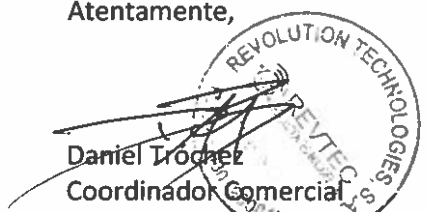
Objetivo

Informar de la cronología de los trabajos realizados, entregar resumen de las estadísticas recopiladas durante la implementación del sistema del Call Center para el simulacro de transmisión de resultados electorales (TREP) llevado a cabo el día 16 de noviembre del 2021.

El siguiente Informe este compuesto por los siguientes puntos:

- Cronología de Instalación / Configuración
- Generalidades de Plataformas Utilizadas
- Implementación
- Capacitación de Usuarios
- Resumen Estadístico de Gestiones
- Anexos

Atentamente,



Daniel Tróchez
Coordinador Comercial
Revolution Technologies S.A

Cronología de Instalación / Configuración

CRONOGRAMA DE TRABAJO		
Tipo	Fecha	Actividad
Actividades	15/11/2021	Solicitud de Información al CNE para creación de Usuarios
	15/11/2021	Recepción de información de Usuarios para ser creados
	15/11/2021	Solicitud de Creación de usuarios a departamento encargado.
	15/11/2021	Creación de 25 Usuarios de Call Center
	15/11/2021	Instalación y Configuración de Diademas Call Center
	15/11/2021	Pruebas de Calidad de Diademas
	15/11/2021	Capacitación de Personal Encargado de Brindar Soporte Trep en Herramienta Genesys
Día de Producción	16/11/2021	Día de Producción de solución
	16/11/2021	Soporte en Sitio y acompañamiento durante toda la jornada del simulacro

Generalidades de Plataformas Utilizadas

Genesys Cloud Call Centre Software

- Creación de Usuarios
- Asignación de Perfiles
- Configuración de Agentes
- Capacitación de Agentes
- Tropicalización de Plataforma
- Diseño de Estrategia de Atención
- Creación de Audios Profesionales
- Soporte durante Producción
- Dashboard de Call Center en tiempo real



Implementación

Implementación

Despliegue e implementación de solución Cloud encriptada por sesión border controller SBC en Data Center Tier Nivel 3 con capacidad de manejo de 300 llamadas simultáneas a diferentes grupos.

Resumen de Implementación:

- Configuración de distribución automática de llamadas ACDC
- Configuración y producción de menú de bienvenida
- Configuración e implementación de cola de llamadas
- Configuración e implementación de Control de llamadas
- Grabación de llamadas
- Monitoreo en tiempo real llamadas
- Configuración para marcación outbound
- Reporte en tiempo real
- Reportes históricos de tráfico
- Habilitación de licencias de 300 agentes telefónicos.
- Servicio de manejo de 300 llamadas simultáneas
- Paquete de minutos para llamadas salientes
- Soporte Técnico 24x7 antes y durante evento.
- Capacitación de Todos los agentes telefónicos.
- Instalación configuración de diademas
- Dashboard Estadístico de Rendimiento de Call Center

Todo lo antes descrito se implementa de una manera ágil en los tiempos establecidos por el Consejo Nacional Electoral.

Fecha de producción 16- 11-2021

Disponibilidad de la solución Cloud Durante el evento 100%



GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio: (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula: Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche 3° calle, 4ta avenida, Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda,
San José
Teléfono: (506) 4104-4000

Capacitation de Agentes

Capacitación de Agentes

- Capacitación a 25 Agentes en uso de plataforma genesys purecloud (sistema de call center).
- 2 horas de Capacitación.

Llamadas Entrantes



- 329 Llamadas Recibidas

Llamadas Atendidas



- 305 Llamadas atendidas / Pico de llamada 10:00am a 10:30 am (67 Llamadas)

Abandono



- Llamadas no atendidas 24 (Equivale al 7% de llamadas recibidas)

Tiempo Promedio de Conversación



- 4 minutos 8 Segundos

Velocidad de Atención



- 7 segundos

Anexos

Configuración & Instalación de Diademas



Dia de Producción



Dia de Producción



Dia de Producción





Recibido
DAF, 19/11/21
8:30pm
[Firma]



CNE

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

Construyendo Democracia

Tegucigalpa M. D. C. 19 de octubre de 2021

Oficio No. UCCE 437/11-2021

Remisión de Expediente

Lic. Dirla Jackeline Vijil Cárdenas
Directora Administrativa y Financiera (CNE)
Consejo Nacional Electoral

Por este medio la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales con el debido respeto, remitimos expediente original N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 **“Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto CALL CENTER del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral”** conformado de acuerdo al siguiente detalle:

[Firma]
[Firma]

CNE-PEG-UCCE-084/2021

1. Contrato de suministro suscrito entre el Consejo Nacional Electoral y REVTEC S.A.
2. Certificación 2274-2021 de la autorización a la suscripción del contrato.
3. Dictamen de asesoría legal
4. Cheque Certificado N° 00004606
5. Acta de recepción de cheque certificado N° 00004606
6. Notificación de Adjudicación a la empresa SMARTMATIC
7. Notificación de Adjudicación a la empresa REVTEC
8. Certificación No. 2184-2021 de adjudicación de fecha 14 de noviembre de 2021.
9. Oficio UCCE 388/11-2021
10. Dictamen de Pre Intervención N° 149-UPG-PE-2021
11. Correo de Opinión Técnica por parte de la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas
12. Ofertas económicas de las empresas: SMARTMATIC y REVTEC.
13. Correo de Invitación a Cotizar
14. Invitación a Cotizar
15. Información de plataforma Honducompras1
16. Certificación No. 2135-2021 de fracasado el proceso N° CNE-PEG-UCCE-068/2021 de fecha 11 de noviembre de 2021.
17. Oficio UCCE 371/11-2021
18. Dictamen de Pre Intervención N° 139-UPG-PE-2021
19. Oficio UCCE 363-11/2021
20. Informe de Recomendación Comisión Evaluadora
21. Ofertas recibidas por las empresas: REVTEC y SMARTMATIC
22. Acta de Recepción y Apertura de Cotizaciones u Ofertas, de fecha 05 de noviembre de 2021.
23. Listado de Asistencia, de fecha 05 de noviembre de 2021.



24. Nominación de comisión de evaluación mediante certificación 2047-2021 de fecha 03 de noviembre de 2021.
25. Correo Solicitud Pliego de Condiciones, de fecha 03 de noviembre de 2021.
26. Correo electrónico de invitaciones
27. Documento de Honducompras, de fecha 01 de noviembre de 2021.
28. Opinión Legal
29. Pliego de Condiciones CNE-PEG-UCCE-068/2021
30. Certificación 1995-2021 de fecha 30 de octubre de 2021 donde se aprueban los requerimientos de la Dirección de Sistemas.

Agradeciendo su acostumbrada y fina atención.
Atentamente.

Abg. Sulay Andrade
Coordinadora UCCE

Lic. Edwin Araque
Coordinador UCCE

Lic. Gabriel Flores
Coordinador UCCE

Unidad de Compras y Contrataciones Electorales





CONTRATO DE SUMINISTRO SUSCRITO POR EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL Y LA EMPRESA REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.) DE LA ADJUDICACIÓN DEL PROCESO No. CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL." ELECCIONES GENERALES 2021.

Nosotros: **KELVIN FABRICIO AGUIRRE CÓRDOVA**, mayor de edad, Abogado, hondureño, con tarjeta de identidad número 0801-1981-04828 y de este domicilio, actuando en su condición de **Presidente del Consejo Nacional Electoral, (CNE)** cargo para el que fue electo de conformidad a la decisión tomada por unanimidad del Pleno de este Organismo Electoral, en el Punto V asuntos rotación de cargo del Pleno del Consejo Nacional Electoral para el periodo 2021/2022 como consta en Acta 51-2021 correspondiente a la Sesión solemne extraordinaria, celebrada por el Pleno de este Organismo Electoral, el día viernes diez (10) de septiembre de 2021, en uso de las facultades que le confiere la Ley Electoral de Honduras, quien para los efectos de este acto se denominará como **EL CONSEJO**; y la empresa **REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.)** con domicilio en la Colonia el Trapiche, tercera calle, cuarta avenida, complejo Comercial Sevilla Local #7, Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, Constituida en fecha 13 de agosto del 2008 inscrita bajo la matricula 2503743 N° 1054 del Registro Mercantil de Francisco Morazán, ante los oficios del Notario Francisco Roberto Gonzales López y representada en este contrato por el Representante Legal **OLDIN OVIDIO MUÑOZ MUÑOZ** mayor de edad, hondureño, con números de identidad 0501-1985-04574 según poder conferido en instrumento público número 551 de fecha 4 de agosto de 2009 autorizado ante los oficios del Notario José Ramón, quien para los efectos de este acto se denominará **REVTEC S.A.** Conforme a la Resolución contenida en la Certificación 2184-2021 tomada por unanimidad, en el punto VI (Asuntos Electorales), numeral Setenta (70) del Acta Número No.67-2021, correspondiente a la Sesión celebrada por el Pleno de este Organismo Electoral el día lunes ocho (08) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), reanudada martes nueve (09), miércoles diez (10), jueves once (11), sábado trece (13) y domingo catorce (14) del mismo mes y año. Mediante la cual se resuelve adjudicar a la empresa **REVTEC S.A.** por medio del proceso de contratación directa por Cotización **CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL." ELECCIONES GENERALES 2021**, en concordancia con lo dispuesto



por la Ley Electoral de Honduras y de conformidad al Decreto Legislativo 61-2021 publicado en el Diario Oficial La Gaceta con fecha diez (10) de agosto de dos mil veintiuno (2021), por medio del cual se autoriza del procedimiento especial o contratación directa al Consejo Nacional Electoral (CNE) para que pueda contratar, con todos sus requerimientos y bajo un proceso especial o de forma directa, la adquisición del sistema de verificación por huella digital y del Sistema de Transmisión y Divulgación de Resultados Electorales Preliminares (TREP) para su implementación en las Elecciones Generales del año 2021 con todos sus componentes, así como los suministros, bienes y servicios, ejecución de obras, arrendamiento de bienes y prestación de servicios de consultoría que sea necesarios para el desarrollo efectivo de dichos comicios electorales, y cuya modalidad de contratación, de acuerdo con el monto, sea de licitación o concurso. En tal sentido hemos convenido en celebrar como en efecto celebramos el presente **CONTRATO DE SUMINISTRO** que se regirá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** - Por este contrato **REVTEC S.A.** se compromete y obliga a suministrar en carácter de Servicio a el **CONSEJO, “REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL.” ELECCIONES GENERALES 2021, con las siguientes especificaciones técnicas del Lote 1:**

Lote 1	Total
L. 3,604,680.00	L. 3,604,680.00

LOTE 1

Requerimiento de servicios administrados de telefonía, capacitación y soporte técnico para el proyecto Call Center del Consejo Nacional Electoral (CNE).

Se requiere la implementación de servicios de telefonía y gestión de un centro de llamadas para 350 agentes. Los agentes estarán distribuidos en dos salones distintos en un mismo edificio, con posibilidad de agregar alguna ubicación física adicional, por lo que la solución a ofrecer debe poder ajustar a distintas áreas físicas para despliegue de los agentes. El servicio debe incluir todos los elementos necesarios para la operación del call center, excepto por los computadores personales tipo desktop, personal y mobiliarios que serán aportados por el CNE, así como los salones de trabajo. Los salones cuentan con las condiciones de cableado eléctrico y de datos para la interconexión de los computadores. El servicio debe incluir entre otras cosas el servicio de telefonía (SIP trunk, E1, etc), central telefónica (PBX), teléfonos (pueden ser softphones) y diadema omnidireccional con reducción de ruido. Asimismo, debe

[Firma]

[Firma]



incluir todos los servicios de instalación, configuración, soporte técnico y administración de la plataforma, como servicios administrados. El Centro de Llamadas operará todo el mes de noviembre. Se requiere que la implementación incluya la capacitación de agentes y supervisores de previo a la puesta en producción del servicio, de forma que se garantice un óptimo desempeño el día de las elecciones. El servicio requerido debe estar disponible durante las pruebas y simulacros que se realizarán durante todo el mes de noviembre previo al día de las elecciones y el día 28 de noviembre como parte de los servicios importantes del CNE para las elecciones generales que se realizarán ese día en todo el país.

Especificaciones técnicas requeridas:

Item	Servicios	Cantidad	Especificaciones técnicas
1	Telefonía	350	Posibilidad de habilitar diversos grupos de atención de acuerdo al tipo de solicitud.
			Capacidad de incorporar costos por agentes basado en la necesidad de expansión.
			Capacidad de manejar máximo 700 llamadas simultaneas con capacidad de llamadas.
			Capacidad de realizar acceso a la plataforma de call center por medio de un sitio web con los servicios de internet del CNE.
2	Distribución Automática de Llamadas (ACD)	1	Servicio de ruteo que desvía la llamada entrante a los diferentes agentes de servicio. Debe incluir características de gestión como:
			Volumen de Llamadas (Balance y Distribución)
			Llamadas atendidas
			Duración de Llamadas
			Tiempo de espera
			Monitoreo de Llamadas
			Llamadas en conferencia
3	Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	Coaching
			Menú que identifica, segmenta y en ruta las llamadas a los agentes más apropiados, maneja colas y mensajes pregrabados
4	Cola de Llamadas	1	Manejo de una cola de espera en caso de que todos los agentes están ocupados en determinado momento, con capacidad de manejo de hasta 350 llamadas en espera. Los administradores deben tener la posibilidad de analizar la cola de llamadas en tiempo real para toma de decisiones y optimización del servicio.
5	Control de Llamadas	1	Proveer al menos:
			Llamada en Espera
			Mute (Silenciador)
			Conferencia
			Transferencia
6	Códigos de disposición diferenciados por colas de llamadas con	1	Corte
			Ofrecer estados como:
			Dependencia Estatal
			Incidentes

[Firma]

[Firma]



Item	Servicios	Cantidad	Especificaciones técnicas
	posibilidad de ser editadas		Escalamiento
			Transferido
			Etc
7	Grabación de llamadas	1	Grabación de todas las llamadas, para temas de seguimiento y control disponibles hasta por un mes después de finalizado el proceso.
8	Monitoreo de llamadas	1	Permitir que los supervisores puedan escuchar llamadas en vivo para control de calidad, así como la gestión de un Dashboard General de la gestión total del Call Center para ser proyectado en pantallas del CNE.
9	Llamada en Conferencia	1	Opción para efectos de colaboración y escalonamiento de los niveles de solicitud que requieran la participación de varios participantes en tiempo real.
10	Correo de voz, transcripción y notificaciones		Opción que permita dejar mensajes de voz a los agentes
11	Marcación Manual Outbond	1	Opción de marcación Outbond por medio de marcación manual
12	Reportes en tiempo real	1	Debe incluir dashboard para el supervisor, se debe incluir una capacitación de uso a los diferentes supervisores y acompañamiento en sitio en la fecha del evento.
13	Reportes Históricos	1	Con opciones de:
			Nivel de servicio
			Tiempo de manejo
			Tiempo de abandono
			Tiempo de espera
			Por agente
			Por códigos de disposición diferenciados
	Integración de CRM para apertura de Tickets de soporte	1	Etc.
			Integración CRM para asignación de ticket de soporte de acuerdo al diseño de flujo en escalonamiento solicitado para las mesas de ayuda
15	Envío Masivo de mensajes de voz	1	Opción de enviar notificaciones de información de interés a grupos específicos en la estructura del proceso electoral, pueden ser mensajes Pregrabados.



Item	Servicios	Cantidad	Especificaciones técnicas
16	Licencia Extensiones en la Nube	350 (300 agentes + 50 especialistas de mesa de ayuda)	Opción de conectar a cada agente desde computador por medio de URL WEB.
			Debe de proveer la licencia, si aplica, del SoftPhone que usará el agente; compatible con Windows.
			Incluir 350 diademas profesionales con características de funcionamiento de cancelación de ruido, flexibilidad de micrófono, control de respuesta y fin de llamada, tono de alerta, activar y desactivar volumen, compatibles con Windows.
17	Sistema de marcación automática de llamadas salientes	1	Opción de llamada salientes a los diferentes agentes de servicio; a partir de listas telefónicas predefinidas, este asigne las llamas una vez finalizada la anterior. Las llamadas salientes nacionales y todos los operadores celulares nacional, no se requiere internacional.
18	Reporte de llamadas salientes	1	Opción que permite al administrador ver la cantidad de llamadas satisfactorias, fallidas, duración de las llamadas, etc.
19	Llamadas entrantes y salientes	1	Servicio para el manejo de 600 llamadas entrantes y salientes
20	Paquete de minutos	1	Paquete de minutos a todas las redes al menos 1,000
21	Soporte técnico 8x5	1	Acceso a técnicos especializados, para mantenimiento, configuraciones o corrección de fallas, incluyendo ingenieros especializados remotos y en sitio el día del evento a partir de las 4:30 am hasta las 4:30 del día siguiente.
22	Redundancia tipo Cluster de WebRTC	1	Redundancia Activo a Activo en diferentes Data Center, San Pedro Sula y Tegucigalpa para alta disponibilidad de servicios Cloud.
23	Redundancia de Servicios PSTN para interconexión de servicio.	1	Alta disponibilidad de servicios de telefonía fija para el uso del servicio asterisco en diferentes nodos (Distintas ciudades, ej. San Pedro Sula, Tegucigalpa)
24	Servicios Administrados de Implementación del Call Center	1	Asignación en sitio de recursos especializados de Call Center para la capacitación, implementación y puesta en marcha de estrategias de los servicios contratados durante la configuración y la producción.
25	Capacitación de usuarios en el uso de la plataforma	1	Capacitación para la cantidad de agentes a implementar y supervisores con acompañamiento durante la configuración y puesta en producción del servicio de Call Center.
Item	Servicios	Cantidad	Especificaciones técnicas
26	Requerimiento de alojamiento y disponibilidad del Servicios 100% Cloud	1	Plataforma 100% Cloud, alojada en servicios líderes como Amazon Web Service, Azure o GCP, con una disponibilidad superior o igual a 99.95% del servicio
27	Cumplimiento de Implementación	1	Capacidad de configuración ágil de servicios de Call Center (Tiempo Máximo 5 días) INCLUYE procesos de capacitación a todos los agentes y simulacro de servicios.



28	Requerimiento de la seguridad y el cumplimiento	1	Incluir normas de cumplimiento de Políticas de Seguridad, de privacidad, filtrado de información, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Privacidad del Consumidor (CCPA), Estándares de Accesibilidad (WCAG)
----	---	---	--

Experiencia: El oferente deberá aportar al menos tres referencias de servicios similares al propuesto.

Respaldo del fabricante: El oferente deberá aportar carta del fabricante de la solución ofrecida que lo acredite como distribuidor autorizado aplicable para este proyecto.

SEGUNDA: PRECIO. - EL CONSEJO pagará a **REVTEC S.A.** en virtud de este contrato, la cantidad de **TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA LEMPIRAS EXACTOS (L. 3,604,680.00)**; valor que no incluye impuesto por motivo que el Consejo Nacional Electoral esta exonerado del pago de toda clase de impuestos, tasas, sobretasas y derechos consulares, tanto nacionales como municipales en todos los actos contratos que realice o celebre, así como, sobre los bienes y servicios que adquiera, de conformidad a los establecido en el artículo 165 de la Ley Electoral de Honduras, el CNE presentará la exoneración respectiva a **REVTEC S.A.** Este pago se efectuará con Fondos Nacionales mediante transferencia a través del Sistema de Administración Financiera Integrada (SIAFI) o, en su defecto, mediante cheque del Banco Central de Honduras. Se deberá realizar un primer pago de **UN MILLÓN NOVECIENTOS SETENTA Y OCHO MIL CUARENTA Y NUEVE LEMPIRAS EXACTOS (L. 1,978,049.00)** equivalente al 54.87% del monto total del contrato de pago contra acta de entrega a satisfacción del proyecto receptor del servicio prestado en el simulacro realizado por EL CONSEJO, el dieciséis (16) de noviembre del año dos mil veintiuno (2021) y el pago restante que equivale a un monte de **UN MILLÓN SEISCIENTOS VEINTISEIS MIL SEISCIENTOS TREINTA Y UNO LEMPIRAS EXACTOS (L. 1,626,631.00)** corresponde a 45.13% al finalizar el servicio contra acta de recepción a satisfacción del proyecto receptor.-**TERCERA: ESPECIFICACIONES LEGALES Y TECNICAS.-** **REVTEC S.A.** se compromete y obliga a cumplir y mantener vigente el cumplimiento de las siguientes especificaciones legales y técnicas: **1.-** Acreditar solvencia económica y financiera; **2.-**Entregar productos de calidad; **CUARTA:** **REVTEC S.A.** se compromete, informar sin dilación, cualquier incidente o novedad de importancia que implique o requiera una decisión al respecto; **QUINTA: GARANTIAS.-** **REVTEC S.A.**se compromete a presentar a favor de **EL CONSEJO**, previamente a la suscripción del presente documento, una **GARANTIA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO** por el 15% del valor total de este contrato, lo que equivale a **QUINIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS DOS LEMPIRAS EXACTOS (L. 540,702.00)**; la garantía de cumplimiento de contrato tendrá



una vigencia igual al tiempo de duración del contrato, más tres (03) meses; Las garantías que se emitan a favor del CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (CNE), y servirá para garantizar que el oferente cumplirá con todas las condiciones estipuladas en la Cotización y en el contrato, así como el fiel cumplimiento en la calidad del servicio ofrecido. Esta garantía será solidaria, incondicional, irrevocable y de ejecución inmediata, debiendo mantener el mismo valor por el plazo que se ha estipulado para ella, se brindará por parte de **REVTEC S.A.** mediante documento de Garantía Bancaria de una institución del Sistema Financiero Nacional, siendo afectables conforme al cumplimiento de este contrato y lo dispuesto por la Ley de Contratación del Estado y en la Cotización. **SEXTA: TIEMPO DE ENTREGA.** - El proveedor debe incluir cronograma de trabajo dando Inicio de carácter inmediato al trabajo desde la fecha de Adjudicación; en cuanto a los servicios de telefonía, capacitación y soporte técnico para el proyecto de Call Center del CNE para la ejecución del sistema de incidencias y Gestión Electoral. **SÉPTIMA: CAMBIOS Y ESPECIFICACIONES.** - Cualquier orden de cambio de especificaciones del suministro, deberá ser siempre escrita y constarán en original y duplicado y aceptadas bajo la firma y sello por cada una de las partes contratantes y surtirán efecto de inmediato. - **OCTAVA: COMPROMISO DE PAGO.- EL CONSEJO,** se compromete a pagar puntualmente el precio convenido en la forma y modalidades descritas, y contra entrega del suministro, en caso de mora en dicho pago, éste reconocerá a **REVTEC S.A.** el interés legal sobre el saldo vencido. - **NOVENA: FALTA DE PAGO.-** La falta de pago del precio del Contrato en la forma y modalidades convenidas, dará derecho a **REVTEC S.A.** para exigir el cumplimiento del contrato en su totalidad, en la forma prevista por las leyes de Honduras con la correspondiente indemnización de daños y perjuicios que se ocasionen. - **DÉCIMA: SANCIÓN POR RETRASO EN LA ENTREGA.-** **REVTEC S.A.** efectuará la entrega del suministro objeto de este contrato, en el plazo convenido, de lo contrario se obliga a pagar por cada día de retraso en la entrega a **EL CONSEJO**, la cantidad equivalente al cero punto treinta y seis (0.36%) según el Decreto 182-2020 de Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, Ejercicio Fiscal 2021, en el artículo 76; y el artículo 3B de la Ley de Contratación del Estado; en relación con el monto total del saldo del contrato por el incumplimiento del plazo, que será deducida del saldo a la fecha de finalización del trabajo asignado y en caso de incumplimiento, **EL CONSEJO** ejecutará las garantías correspondientes. - **DÉCIMO PRIMERA: VIGENCIA.-** Este Contrato tendrá una vigencia de treinta (30) días y podrá prorrogarse automáticamente por periodos iguales o menores a voluntad de las partes, previa justificaciones del caso, sin necesidad de firmar otro contrato, mediante una comunicación escrita cursada por uno de los contratantes al otro, con diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de vencimiento del contrato. **DÉCIMO SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** - Los casos no previstos y controversias, se someterán única y exclusivamente a la



CNE

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

Construyendo Democracia

jurisdicción de las Leyes y los Tribunales de la República de Honduras, hasta la última instancia legal.- **DÉCIMA TERCERA CONFORMIDAD.** - Ambas partes expresan su conformidad con las cláusulas y condiciones anteriores, y enteradas del contenido del presente Contrato, lo ratifican y se comprometen de común acuerdo a su fiel cumplimiento, firmándolo por duplicado en la Ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los diecinueve (19) días del mes de noviembre del dos mil veintiuno (2021).

-----ultima línea-----

KELVIN FABRICIO AGUILAR
El Consejo



OLDIN OVIDIO MUÑOZ MUÑOZ
REVTEC S.A.





C

CERTIFICACION 2274-2021. El Infrascrito Secretario General del Consejo Nacional Electoral por este medio **CERTIFICA** la **RESOLUCIÓN** tomada por unanimidad, en el **punto VI (Asuntos Electorales) numeral cuarenta y tres (43) del Acta Número 68-2021**, correspondiente a la Sesión, celebrada por el Pleno de este Organismo Electoral el día lunes quince (15) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), reanudada el día martes dieciséis (16), miércoles diecisiete (17), jueves dieciocho (18), viernes diecinueve (19) del mismo mes y año, que literalmente dice: "El Pleno de Consejeros, visto el proceso para la Adjudicación Ejecución y Liquidación de Compras Contrataciones Electorales. **POR TANTO:** El Pleno de Consejeros, por unanimidad de votos. **RESUELVE:** Autorizar al Consejero Aguirre, en su condición de **Presidente y Representante Legal del Consejo Nacional Electoral**, a suscribir la adjudicación del contrato con la Empresa Revolución Technologies S.A. (REVTEC S.A), cuyo proceso de adjudicación consta en el Expediente CNE-PEG-UCCE-084/2021, acompañado del Dictamen de Asesoría Legal, de fecha dieciocho (18) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), quienes dictaminan favorablemente a suscribir dicho contrato obligándose y comprometiéndose la empresa a suministrar al Consejo Nacional Electoral para el Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto del Call Center, para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral, Elecciones Generales 2021, por un monto de **Tres Millones Seiscientos Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Lempiras Exactos (L.3, 604,680.00)**".

De la presente se deberá entregar copia al Despacho de los Consejeros, Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas, Dirección Administrativa y Financiera a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales, Unidad de Pre Intervención del Gasto, Departamento de Asesoría Legal, Auditoría Interna.

Para los fines legales pertinentes, se extiende la presente Certificación en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, a los diecinueve (19) días del mes de noviembre de dos mil veintiunos (2021).


ABOG. ALEJANDRO MARTÍNEZ QUEZADA
SECRETARIO GENERAL



EWBO

**DICTAMEN DE ASESORÍA LEGAL N° AL-187-DL-EG-2021**

En atención a la Certificación N° 496 -2020, en el Punto XVI (Asuntos Varios), numeral diecinueve (19) del Acta N°19-2020 correspondiente a la Sesión Extraordinaria celebrada por el Pleno de este Organismo Electoral el día lunes 30 de noviembre de 2020, en la que aprueba EL PROCEDIMIENTO PARA LA ADJUDICACIÓN, EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE COMPRAS CONTRATACIONES ELECTORALES 2021, en la cual se solicita dictamen de Asesoría Legal previo a la rúbrica del contrato de Suministro **EN EL PROCESO NO. CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL." ELECCIONES GENERALES 2021**, conforme a lo establecido en el artículo 141 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado, esta Asesoría Legal se permite emitir el siguiente dictamen:

PRIMERO: Que la contratación directa como procedimiento de la contratación del Estado, se enmarca en las disposiciones de los artículos 63 de la Ley de Contratación del Estado, 169 al 171 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado.

SEGUNDO: El proceso de adjudicación del contrato, **EN EL PROCESO NO. CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL." ELECCIONES GENERALES 2021**, adjudicado a la empresa **REVOLUTION TECHNOLOGIES S.A. (REVTEC S.A.)**, se realiza en marco en lo dispuesto en el Decreto Legislativo 61-2021 publicado en el Diario Oficial La Gaceta con fecha diez (10) de agosto de dos mil veintiuno (2021), por medio del cual se autoriza del procedimiento especial o contratación directa al Consejo Nacional Electoral (CNE), para que pueda contratar, con todos sus requerimientos y bajo un proceso especial o de forma directa, la adquisición del sistema de verificación por huella digital y del Sistema de Transmisión y Divulgación de Resultados Electorales Preliminares (TREP); para su implementación en las Elecciones Generales del año 2021, con todos sus componentes, **así como los suministros, bienes y servicios, ejecución de obras, arrendamiento de bienes y prestación de servicios de consultoría que sea necesarios para el desarrollo efectivo de dichos comicios electorales, cuya modalidad de contratación, de acuerdo con el monto, sea de licitación o concurso.**

TERCERO: El contrato del proceso **EN EL PROCESO NO. CNE-PEG-UCCE-084/2021 "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL." ELECCIONES GENERALES 2021**, cumple todos los requerimientos establecidos por la **Oficina Normativa de Contrataciones y Adquisiciones (ONCAE)**.



CONCLUSIÓN

En atención a las anteriores consideraciones esta Asesoría Legal es de la **OPINIÓN** de dictaminar **favorablemente** el contrato del proceso **CNE-PEG-UCCE-084/2021** **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL.” ELECCIONES GENERALES 2021**, de conformidad a los artículos 9, 63, de la Ley de Contratación del Estado 98, 99, 100, 141, 144, 145, 146, 153, 169 al 171 del Reglamento de Contratación del Estado.

Tegucigalpa D.C. 18 noviembre de 2021.


Abog. Laura Victoria Salgado
Jefe Dpto. Asesoría Legal



REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.
GALERIAS DEL VALLE LOCAL 107 TL 544
02400007300360313 CTA.200:730036031
REVTEC SA

515-2011014000
CHEQUE CERTIFICADO

CHEQUE No. 00004606

TEGUCIGALPA 17 DE NOVIEMBRE DE 2021
Lugar y Fecha

****CONSEJO NACIONAL ELECTORAL****

L 540,702.00

Páguese a la orden de

****QUINIENTOS CUARENTA MIL SETECIENTOS DOS CON 00/100****

Cantidad en letras

Lempira:



[Handwritten signature]
Firma(s)

0011002410000073003603100004606

F-253



**Acta de Recepción de Cheque Certificado
CNE-PEG-UCCE-084/2021**

Presente en las instalaciones del Consejo Nacional Electoral, los miembros suscritos de la Unidad de Compras y Contrataciones (UCCE) y el señor Oldin Ovidio Muñoz Muñoz con Id. 0501-1985-04574 para recibir de este último Cheque Certificado N° 00004606, presentado por la empresa REVTEC emitido por BAC Credomatic por el monto de Quinientos Cuarenta Mil Setecientos Dos Lempiras Exactos (L. 540,702.00) a favor del Consejo Nacional Electoral, para garantizar el cumplimiento del contrato para el proceso N° CNE-PEG-UCCE-084/2021.

Para constancia de las partes se firma la presente Acta de Recepción de Garantía a los diecinueve (19) días del mes de noviembre de 2021.

Oldin Ovidio Muñoz Muñoz
Id. 0501-1985-04574

Firma conforme

Lic. Gabriel Flores

Abg. Sulay Andrade

Lic. Edwin Araque

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES





Secretaría de Estado en el
Despacho de Finanzas

www.sefin.gob.hn

REGISTRO DE BENEFICIARIOS

04/03/2014 15:52:43

Gestión: 2014

R_BEN_DOCB_DOC

Página 1 de 1

Lugar: Distrito Central
Fecha Elaboración: 03/03/2014

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Número de Documento: 00168492 - 001
Tipo Operación: Modificaciones
Estado: ENTREGADO

NOMBRE O RAZON SOCIAL: REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.

Actividad Comercial: ASESORIA Y CONSULTORIA
Clase: EN TELECOMUNICACIONES
PERSONA JURIDICA

Institución:
Tipo:

SIGLA
Beneficiario: Código:

PROVEEDOR, CONTRATISTA O
BENEFICIARIO GENERAL

IDENTIFICACION

País: HONDURAS
Tipo de Documento: REGISTRO TRIBUTARIO NACIONAL
Número Documento: 08019008178110

PIN: CZVKVUMFQS

RTN Nro:

DOMICILIO

Dirección: COL. EL TRAPICHE 3-ERA ETAPA CENTRO COMERCIAL SEVILLA LOCA-7
Fax: Email: administraciontgu@revteca.com Teléfono: 2284-20-30
Departamento: DEPARTAMENTO DE FRANCISCO MORAZAN País: HONDURAS

REPRESENTANTE

Nombre: OLDIN OVIDIO MUÑOZ MUÑOZ
País: HONDURAS
Número Documento: 0501-1985-04574

Tipo de Documento: TARJETA DE IDENTIDAD
Poder Legal: ☒

APODERADO

Nombre: JAIME DANILO VILLACORTA ARGEÑAL/
País: SEGUN CARTA PODER
HONDURAS
Número Documento: 0801-1953-03553

Tipo de Documento: TARJETA DE IDENTIDAD
Poder Legal: ☐

CUENTAS BANCARIAS

Banco	Tipo Cuenta	Número Cuenta	Libreta CUT
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS S.A.	Cuenta Corriente	730036031	
BANCO DE AMERICA CENTRAL HONDURAS S.A.	Cuenta Corriente	730037291	

TERMINOS DE ADHESION

POR LA PRESENTE DECLARO QUE AUTORIZO A LA TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA A QUE DEPOSITE EN LAS CUENTAS BANCARIAS QUE YO INDIQUE, LOS MONTOS QUE POR CUALQUIER CONCEPTO ME ADEUDE EL GOBIERNO, RELACIONADOS CON MIS NEGOCIOS O ACTIVIDADES CON EL MISMO Y RECONOZCO EL PODER CANCELATORIO DE DICHOS PAGOS RESPECTO DE LAS DEUDAS RELACIONADAS. ASIMISMO ME COMPROMETO A COMUNICAR FEHACIENTEMENTE A LA TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA, SOBRE CUALQUIER CAMBIO EN MIS CUENTAS BANCARIAS, DE MODO QUE SE PUEDAN EFECTUAR DICHOS PAGOS EN TODO MOMENTO.

FIRMA DEL TITULAR _____ NOMBRE _____ FECHA _____

Elaborado por: LANDINO1
Fecha: 03/03/2014 08:54:58

Impreso por: AOCHOA1
Fecha: 04/03/2014 15:52:43

Aprobado por: SVILLALTA
Fecha: 03/03/2014 12:35:28



Notificación de Adjudicación

La Unidad de Compras y Contrataciones Electores (UCCE) comunica lo siguiente en el proceso de adquisición N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 denominado **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**

El Consejo Nacional Electoral (CNE) ha resuelto adjudicar a la empresa **SMARTMATIC** el **Lote N° 2** por el monto de **Ocho Millones Quinientos Veinticinco Mil Lempiras Exactos (L.8,525,000.00)** de acuerdo al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

Para los fines que estimen convenientes, se extiende la presente notificación a los 14 días del mes de noviembre de 2021.


Lic. Gabriel A. Flores


Abg. Ludin Sulay Andrade


Lic. Edwin Araque

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES



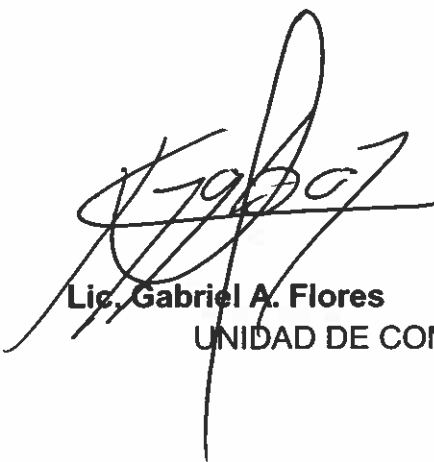
Notificación de Adjudicación

La Unidad de Compras y Contrataciones Electores (UCCE) comunica lo siguiente en el proceso de adquisición N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 denominado **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**

El Consejo Nacional Electoral (CNE) ha resuelto adjudicar a la empresa **REVTEC** el **Lote N° 1** por el monto de **Tres Millones Seiscientos Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Lempiras Exactos (L.3,604,680.00)** de acuerdo al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00

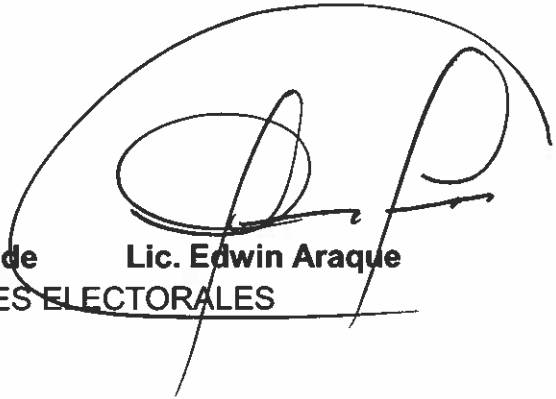
Para los fines que estimen convenientes, se extiende la presente notificación a los 14 días del mes de noviembre de 2021.



Lic. Gabriel A. Flores



Abg. Ludin Sulay Andrade



Lic. Edwin Araque

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES



C

CERTIFICACION 2184-2021. El Infrascrito Secretario General del Consejo Nacional Electoral por este medio **CERTIFICA** la **RESOLUCIÓN** tomada por unanimidad, en el **punto VI (Asuntos Electorales) numeral setenta (70) del Acta Número 67-2021**, correspondiente a la Sesión, celebrada por el Pleno de este Organismo Electoral el día lunes ocho (08) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), reanudada el día martes nueve (09), miércoles diez (10), jueves once (11), sábado trece (13), domingo catorce (14) del mismo mes y año, que

literalmente dice: "El Pleno de Consejeros, recibió Oficio No. UCCE 388/11-2021, de los señores, Gabriel Flores, Sulay Andrade, Edwin Araque, Coordinadores de la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales, mediante el cual adjuntan para consideración el informe de recomendación del proceso de adquisición No. "CNE-PEG-UCCE-084/2021, "**Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral**". Asimismo, adjuntan el dictamen emitido por la Unidad de Pre Intervención del Gasto.

INFORME DE RECOMENDACIÓN DE CONTRATACIÓN DIRECTA

Los suscritos miembros de la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE) nombrados por el Honorable Pleno de Consejeros del Consejo Nacional Electoral (CNE) para el desarrollo y la coordinación de los procesos técnicos de contratación (Art.32 LCE) relacionados al proceso electoral 2021, remitimos al Honorable Pleno de Consejeros del CNE el siguiente informe y su correspondiente recomendación.

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021

PARA: "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL"

I. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El requerimiento de servicio administrativo de telefonía, capacitación y soporte técnico para el proyecto call center del CNE para la ejecución del sistema de incidencias y gestión electoral, tiene como finalidad atender las consultas de los agentes involucrados en el proceso electoral, asimismo, atender y coordinar situaciones de emergencia para la asistencia oportuna en los miembros de Juntas Receptoras de Votos (JRV), electores y público en general. Asimismo, otro objetivo subsecuente es garantizar y salvaguardar la transparencia de las actividades electorales.

Recibido
Melisa Chavez
15-11-2021
11:23 A.M



II. ANTECEDENTES DEL PROCESO

Que mediante Certificación No. 1995-2021 de fecha treinta (30) de octubre de 2021, el Pleno de Consejeros RESUELVE aprobar el plan de requerimientos correspondiente para el proyecto del Call Center. Nombrando Comisión evaluadora mediante Certificación N° 2024-2021 de fecha tres (03) de noviembre de 2021 para seguir el procedimiento correspondiente, denominado CNE-PEG-UCCE-068/2021 referente al “Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral”

El Pleno de Consejeros mediante Certificación 2135-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021 resuelve DECLARAR FRACASADO el proceso CNE-PEG-UCCE-068/2021, por no cumplir con el número de ofertas requeridas en el pliego de condiciones, así mismo instruye a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), para que iniciara el proceso de contratación para el requerimiento en mención, mismo que fue publicado mediante la plataforma honducorpras1, girando invitaciones a las siguientes empresas: Tigo, Revtec, PBS, Smartmatic, denominando nuevo proceso bajo la nomenclatura CNE-PEG-UCCE-084/2021 referente al “Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral”

III. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN (Título IV del Reglamento de la LCE)

En fecha cinco (05) de noviembre de dos mil veintiuno (2021) se recibieron ofertas de las empresas SMARTMATIC Y REVTEC con la finalidad de atender los requerimientos por lo que se procedió a analizar las ofertas recibidas mediante el proceso CNE-PEG-UCCE-084/202, las que se detallan en los cuadros siguientes:

Resumen de la Oferta Inicial de las Empresas: SMARTMATIC Y REVTEC.

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,750,000.00	L. 8,750,000.00
REVTEC	L. 3,876,000.00	No cotizó	L. 3,876,000.00
Gran Total			L. 12,626,000.00

El valor total del proceso Call Center es de **Doce Millones Seiscientos Veintiséis Mil Lempiras Exactos**, (L. 12,626,000.00), divididos de la siguiente manera; SMARTMATIC, **Ocho Millones Setecientos Cincuenta Mil Lempiras Exactos (L.8,750,000.00)** y la empresa REVTEC, **Tres Millones Ochocientos Setenta y Seis Mil Lempiras Exactos (L.3,876,000.00)**, sin impuesto sobre ventas vigente.



IV. EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS:

De conformidad a la evaluación técnica formulada por la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas de esta institución, manifiestan que las especificaciones técnicas planteadas en el pliego de condiciones fueron cumplidas por las empresas SMARTMATIC y REVTEC.

V. REUNIÓN DE GESTIÓN Y NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

En fecha trece (13) y catorce (14) de noviembre del corriente año se invitó a las empresas SMARTMATIC y REVTEC, con la finalidad de revisar y gestionar un descuento de la oferta total presentada. Los directivos acordaron con los miembros de la UCCE, los siguientes descuentos: SMARTMATIC redujo un valor de Doscientos Veinticinco Mil Lempiras Exactos (L. 225,000.00) de la oferta original. Asimismo, la Empresa REVTEC brindo un descuento de Doscientos Setenta y Un Mil Trescientos Veinte Lempiras Exactos (L. 271,320.00) del primer valor ofertado. Quedando la oferta de la siguiente manera:

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00
Gran Total			L. 12,129,000.00

VI. RECOMENDACIÓN:

La Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE) recomienda al Pleno de Consejeros del CNE, basado en el análisis realizado a las cotizaciones **se adjudique el Lote N° 2** a la empresa **SMARTMATIC** por el monto de **Ocho Millones Quinientos Veinticinco Mil Lempiras Exactos (L.8,525,000.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

Así mismo se recomienda **adjudicar el Lote N° 1** a la empresa **REVTEC** por el monto de **Tres Millones Seiscientos Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Lempiras Exactos (L.3,604,680.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00

Por cumplir con los requerimientos técnicos de conformidad a lo solicitado por los codirectores de la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas de esta institución, quienes fundamentaron su recomendación en los lineamientos y especificaciones técnicas del proyecto.



El Pleno de Consejeros emitirá resolución conforme a dictamen de la Unidad de Pre Intervención del Gasto, a efecto de autorizar la adjudicación, así mismo, se girará instrucción para que el departamento correspondiente emita el debido contrato, indicando que el pago se hará contra acta de recepción a satisfacción suscrita por el proyecto receptor del bien o servicio. Todo lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 364 de la Constitución de la República, artículo uno (1) del Decreto 61-2021 y en los artículos nueve (9) y sesenta y tres (63), numeral uno (1) de la Ley de Contratación del Estado, artículos 169 y 171 de su Reglamento, esta Unidad recomienda, se asegure la asignación Presupuestaria del Gasto Correspondiente, previo a la suscripción del contrato. Notificar la resolución que adopte el Pleno de Consejeros del Consejo Nacional a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), Dirección Administrativa y Financiera (DAF), Asesoría Legal, asimismo se giren las debidas instrucciones para los trámites correspondientes. En fe de lo cual se firma el presente Informe, en la Ciudad de Tegucigalpa M.D.C. a los catorce (14) días del mes de noviembre de 2021.

DICTAMEN No. 149-UPG-PE-2021

Una vez analizados y revisados la documentación en físico, remitido mediante Oficio No. CNE-PEG-UCCE-381-11/2021, por la Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE) el día 14 de noviembre de 2021, sobre la ejecución de **"REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL"** denominado No. CNE-PEG-UCCE-084/2021 manifiesto lo siguiente:

ANTECEDENTES

CONSIDERANDO (1): Que conforme al Decreto Legislativo No. 161-2020 publicado el 10 de agosto de 2021, se Autorizó Procedimientos Especiales para la Contrataciones de la celebración de las Elecciones Generales 2021.

CONSIDERANDO (2): Que la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales, de conformidad a las instrucciones recibidas del Pleno de Consejeros mediante la Certificación No 1995-2021 de fecha 23 de octubre de 2021, se aprueba el plan de requerimientos para el Proyecto CALL CENTER denominado No CNE-PEG-UCCE-068/2021

CONSIDERANDO (3): Que el Pleno de Consejeros mediante Certificación 2135-2021 de fecha 11 de octubre de 2021, instruye a la Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE), resuelve **DECLARAR FRACASADO** el proceso **No CNE-PEG-UCCE-068/2021**, por no cumplir con el número de ofertas requerida en los Pliegos de Condiciones.



CONSIDERANDO (4): Que la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE) giro invitaciones a las empresas SMARTMATIC Y REVTEC, con la finalidad de resolver las ofertas del requerimiento antes mencionado y se le asignó un nuevo número siendo este **No CNE-PEG-UCCE-084/2021**, con la descripción de **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**, recibiendo las siguientes cotizaciones iniciales que son:

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,750,000.00	L. 8,750,000.00
REVTEC	L. 3,876,000.00	No cotizó	L. 3,876,000.00
Gran Total			L. 12,626,000.00

CONSIDERANDO (5): Que la Que la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), sostuvo reuniones de trabajo para tratar asuntos relacionados con el precio y así platear un descuento a la oferta presentada logrando así una reducción de precios y obteniendo nuevos precios que son:

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00
Gran Total			L. 12,129,000.00

ANÁLISIS

CONSIDERANDO (6): Que de acuerdo al artículo 51 de la Ley de Contratación del Estado “Adjudicación. La adjudicación de los contratos de obra pública o de suministro, se hará al licitador que, Cumpliendo las condiciones de participación, incluyendo su solvencia e idoneidad para ejecutar el Contrato, presente la oferta de precio más bajo o se considere la más económica o ventajosa y por ello mejor calificada, de acuerdo con criterios objetivos que en este último caso serán definidos en el Pliego de Condiciones. Lo anterior se entiende sin perjuicio del margen de preferencia nacional a que se refiere el Artículo 53 de la presente Ley. En todo caso, antes de la adjudicación, si se presentare una oferta normalmente más baja en relación con las demás ofertas o con el presupuesto estimado, se pedirá información adicional al oferente para asegurarse de que pueda cumplir satisfactoriamente el contrato y se practicarán las demás investigaciones que correspondan, sin perjuicio de que se exija una garantía de cumplimiento por el doble del monto previsto en el Artículo 98 de esta Ley. Si la oferta no tuviere fundamento o fuere especulativa será desestimada.”



POR TANTO: En base los artículos 321 de la Constitución de la República; Artículo 51 de la Ley de Contratación del Estado; Decreto Legislativo No. 061-2021; y la recomendación realizada por la Comisión Técnica de Evaluación, se establece el siguiente **DICTAMEN** de la revisión del expediente del proceso **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**, denominado No. CNE-PEG-UCCE-084/2021, esta Unidad Pre-Intervención del Gasto determina lo siguiente: **PRIMERO:** consideró **PROCEDENTE** la Recomendación de Adjudicación a la sociedad mercantil **SMARTMATIC** el **Lote No 2**, por el monto **OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.8,525,000.00)**, conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

SEGUNDO: Considero **PROCEDENTE** la recomendación de la UCCE de adjudicar el **Lote No 1** a la empresa **REVTEC** por el monto de **TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA LEMPIRAS EXACTOS (L.3,604,680.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00

TERCERO: Que el presente Dictamen con la documentación adjunta siga el procedimiento correspondiente. Licenciada Leandra Pastora Bonilla Salguero, Unidad Pre- Intervención del Gasto. **POR TANTO:** El Pleno de Consejeros, por unanimidad de votos. **RESUELVE:** a. **Adjudicar el Lote No 2 a la empresa SMARTMATIC** por el monto de **Ocho Millones Quinientos Veinticinco Mil Lempiras Exactos (L.8,525,000.00)**, conforme al detalle siguiente:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

- a. **Adjudicar el Lote N° 1 a la empresa REVTEC** por el monto de **Tres Millones Seiscientos Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Lempiras Exactos (L.3,604,680.00)** conforme al detalle siguiente :

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,680.00



Por cumplir con los requerimientos técnicos de conformidad a lo solicitado por los Co Directores de la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas de esta institución, quienes fundamentaron su recomendación en los lineamientos y especificaciones técnicas del Proyecto.

c. Autorizar a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCEU) para que notifique a la empresa la adjudicación antes mencionada. d. Instruir a la Dirección Administrativa y Financiera y al Departamento de Asesoría Legal, para que emita la respectiva orden de compra o elaborar el respectivo contrato según corresponda, indicando que el pago se hará contra acta de recepción a satisfacción suscrita por el proyecto receptor del bien o servicio, debiendo la Dirección Administrativa y Financiera, afectar los objetos del gasto, correspondientes al Presupuesto de Elecciones Generales 2021”.

De la presente se deberá entregar copia al Despacho de los Consejeros, Dirección Administrativa y Financiera, Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas, Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), Unidad de Pre Intervención del Gasto, Asesoría Legal, Auditoría Interna.

Para los fines legales pertinentes, se extiende la presente Certificación en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central a los catorce (14) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).

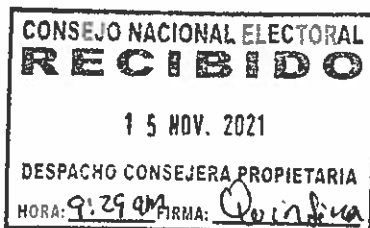

ABOG. ALEJANDRO MARTÍNEZ QUEZADA
SECRETARIO GENERAL
Certificación No.2184-2021, Acta 67-2021, siete (7) página



DG

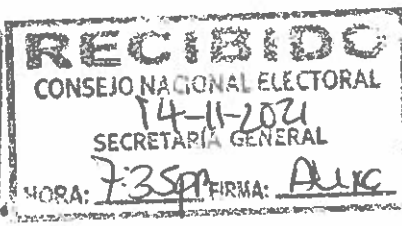


Tegucigalpa M.D.C. 14 de noviembre de 2021



Oficio # UCCE 388/11-2021

Pleno de Consejeros
Abg. Kelvin Aguirre
Consejero Presidente
Abg. Rixi Moncada
Consejera Secretaria
Dra. Ana Paola Hall
Consejera Vocal



Estimados Consejeros:

De la manera más atenta se adjunta para su consideración el informe de recomendación sobre el proceso de adquisición N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 **“Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral”**

Asimismo, se adjunta el dictamen emitido por la Unidad de Pre intervención del Gasto.

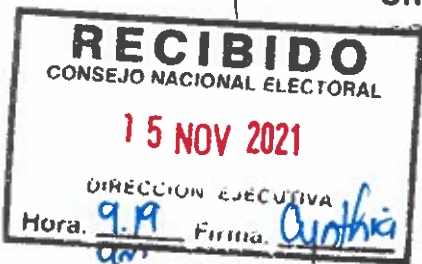
Agradeciendo de antemano la atención la presente, nos suscribimos de ustedes.

Gabriel Flores

Sulay Andrade

Edwin Araque

Unidad de Compras y Contrataciones Electorales





Recibido por UCCE
14-11-2021
S.A.D

DICTAMEN No. 149-UPG-PE-2021

14 de noviembre de 2021.

Señores

Unidad de Compra y Contrataciones Electorales

DICTAMEN

Una vez analizados y revisados la documentación en físico, remitido mediante Oficio No. CNE-PEG-UCCE-381-11/2021, por la Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE) el día 14 de noviembre de 2021, sobre la ejecución de **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**, denominado No. CNE-PEG-UCCE-084/2021 manifiesto lo siguiente:

ANTECEDENTES

CONSIDERANDO (1): Que conforme al Decreto Legislativo No. 161-2020 publicado el 10 de agosto de 2021, se Autorizó Procedimientos Especiales para la Contrataciones de la celebración de las Elecciones Generales 2021.

CONSIDERANDO (2): Que la Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE), de conformidad a las instrucciones recibida del Pleno de Consejeros mediante Certificación No. 1995-2021 de fecha 23 de octubre de 2021, se aprueba el plan de requerimientos para el Proyecto CALL CENTER denominado No. CNE-PEG-UCCE-068/2021.

CONSIDERANDO (3): Que el Pleno de Consejeros mediante Certificación 2135-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021 resuelve **DECLARAR FRACASADO** el proceso **CNE-PEG-UCCE-068/2021**, por no cumplir con el número de ofertas requeridas en el Pliegos de Condiciones. *gm*

CONSIDERANDO (4): Que Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE), giro invitaciones a las empresas SMARTMATIC Y REVTEC con la finalidad de resolver las ofertas del requerimiento antes mencionado y se le asignó un nuevo número siendo este **No. CNE-PEG-UCCE-084/202**, con la descripción de **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**, recibiendo las siguientes cotizaciones iniciales que son:



PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,750,000.00	L. 8,750,000.00
REVTEC	L. 3,876,000.00	No cotizó	L. 3,876,000.00
Gran Total			L. 12,626,000.00

CONSIDERANDO (5): Que Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE), sostuvo reuniones de trabajo para tratar asuntos relacionados con el precio y así plantear un descuento a la oferta presentada logrando así una reducción en los precios y obteniendo nuevos precios que son:

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00
Gran Total			L. 12,129,000.00

ANÁLISIS

CONSIDERANDO (6): Que de acuerdo al artículo 51 de la Ley de Contratación del Estado *“Adjudicación. La adjudicación de los contratos de obra pública o de suministro, se hará al licitador que, Cumpliendo las condiciones de participación, incluyendo su solvencia e idoneidad para ejecutar el Contrato, presente la oferta de precio más bajo o se considere la más económica o ventajosa y por ello mejor calificada, de acuerdo con criterios objetivos que en este último caso serán definidos en el Pliego de Condiciones. Lo anterior se entiende sin perjuicio del margen de preferencia nacional a que se refiere el Artículo 53 de la presente Ley. En todo caso, antes de la adjudicación, si se presentare una oferta normalmente más baja en relación con las demás ofertas o con el presupuesto estimado, se pedirá información adicional al oferente para asegurarse de que pueda cumplir satisfactoriamente el contrato y se practicarán las demás investigaciones que correspondan, sin perjuicio de que se exija una garantía de cumplimiento por el doble del monto previsto en el Artículo 98 de esta Ley. Si la oferta no tuviere fundamento o fuere especulativa será desestimada.”*

POR TANTO: En base los artículos 321 de la Constitución de la República; Artículo 51 de la Ley de Contratación del Estado; Decreto Legislativo No. 061-2021; y la recomendación realizada por la Unidad de Compra y Contrataciones Electorales (UCCE), se establece el siguiente **DICTAMEN** de la revisión del expediente del proceso **“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**, denominado No. CNE-PEG-UCCE-084/2021, esta Unidad Pre-Intervención del Gasto determina lo siguiente: **PRIMERO:** consideró **PROCEDENTE** la Recomendación de Adjudicación a la sociedad mercantil



SMARTMATIC el Lote N° 2 por el monto de **OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS (L.8,525,000.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

SEGUNDO: considero **PROCEDENTE**, la recomendación de la UCCE de **adjudicar** el Lote N° 1 a la empresa **REVTEC** por el monto de **TRES MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS OCHENTA LEMPIRAS EXACTOS (L.3,604,680.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00

TERCERO: Que el presente Dictamen con la documentación adjunta siga el procedimiento correspondiente.

Licenciada LEANDRA PASTORA BONILLA SALGUERO
Unidad de Pre-Intervención del Gasto.

Cc: Archivo



Tegucigalpa, M.D.C. 14 de noviembre de 2021

Oficio No. CNE-UCCE-381-11/2021

Lic. Leandra Pastora Bonilla Salguero
Abog. Ludin Sulay Andrade
Abog. Raúl Rivera.
UNIDAD PRE-INTERVENCION DEL GASTO (UPIG)
Consejo Nacional Electoral (CNE)

Asunto: REMISIÓN DE INFORME DE "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCIÓN DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL" N° CNE-PEG-UCCE-084/2021.

Estimados(as) señores(as):

Reciban un cordial saludo; Por medio de la presente la UCCE hace remisión formal de Informe de "Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral" N° CNE-PEG-UCCE-084/2021, con el objetivo que la Unidad de Pre-Intervención del Gasto realice su respectivo dictamen.

Con alta estima;

ABG. LUDIN ANDRADE

F-253
LIC. GABRIEL FLORES

LIC. EDWIN ARAQUE

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES



**UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES
(UCCE)**

**INFORME DE RECOMENDACIÓN DE ADJUDICACIÓN DEL
PROCESO:**

PROCESO: CNE-PEG-UCCE-084/2021

**“REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA,
CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL
CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE
INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”**

TEGUCIGALPA MDC

14 NOVIEMBRE DE 2021



El Pleno de Consejeros mediante Certificación 2135-2021 de fecha 11 de noviembre de 2021 resuelve DECLARAR FRACASADO el proceso CNE-PEG-UCCE-068/2021, por no cumplir con el número de ofertas requeridas en el pliego de condiciones, así mismo instruye a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), para que iniciara el proceso de contratación para el requerimiento en mención, mismo que fue publicado mediante la plataforma honducmpras1, girando invitaciones a las siguientes empresas: Tigo, Revtec, PBS, Smartmatic, denominando nuevo proceso bajo la nomenclatura CNE-PEG-UCCE-084/2021 referente al “Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral”

III. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN (Título IV del Reglamento de la LCE)

En fecha cinco (05) de noviembre de dos mil veintiuno (2021) se recibieron ofertas de las empresas SMARTMATIC Y REVTEC con la finalidad de atender los requerimientos por lo que se procedió a analizar las ofertas recibidas mediante el proceso CNE-PEG-UCCE-084/202, las que se detallan en los cuadros siguientes:

Resumen de la Oferta Inicial de las Empresas: SMARTMATIC Y REVTEC.

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,750,000.00	L. 8,750,000.00
REVTEC	L. 3,876,000.00	No cotizó	L. 3,876,000.00
Gran Total			L. 12,626,000.00

El valor total del proceso *Call Center* es de **Doce Millones Seiscientos Veintiséis Mil Lempiras Exactos**, (L. 12,626,000.00), divididos de la siguiente manera; SMARTMATIC, **Ocho Millones Setecientos Cincuenta Mil Lempiras Exactos** (L.8,750,000.00) y la empresa REVTEC, **Tres Millones Ochocientos Setenta y Seis Mil Lempiras Exactos** (L.3,876,000.00), sin impuesto sobre ventas vigente.

IV. EVALUACIÓN TÉCNICA DE LAS OFERTAS:

De conformidad a la evaluación técnica formulada por la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas de esta institución, manifiestan que las especificaciones técnicas planteadas en el pliego de condiciones fueron cumplidas por las empresas SMARTMATIC y REVTEC.



V. REUNIÓN DE GESTIÓN Y NEGOCIACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA

En fecha trece (13) y catorce (14) de noviembre del corriente año se invitó a las empresas SMARTMATIC y REVTEC, con la finalidad de revisar y gestionar un descuento de la oferta total presentada. Los directivos acordaron con los miembros de la UCCE, los siguientes descuentos: SMARTMATIC redujo un valor de Doscientos Veinticinco Mil Lempiras Exactos (L. 225,000.00) de la oferta original. Asimismo, la Empresa REVTEC brindo un descuento de Doscientos Setenta y Un Mil Trescientos Veinte Lempiras Exactos (L. 271,320.00) del primer valor ofertado. Quedando la oferta de la siguiente manera:

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 CALL CENTER			
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00
Gran Total			L. 12,129,000.00

VI. RECOMENDACIÓN:

La Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE) recomienda al Pleno de Consejeros del CNE, basado en el análisis realizado a las cotizaciones **se adjudique el Lote N° 2** a la empresa **SMARTMATIC** por el monto de **Ocho Millones Quinientos Veinticinco Mil Lempiras Exactos (L.8,525,000.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
SMARTMATIC	No cotizó	L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

Así mismo se recomienda **adjudicar el Lote N° 1** a la empresa **REVTEC** por el monto de **Tres Millones Seiscientos Cuatro Mil Seiscientos Ochenta Lempiras Exactos (L.3,604,680.00)** conforme al siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,000.00



Por cumplir con los requerimientos técnicos de conformidad a lo solicitado por los codirectores de la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas de esta institución, quienes fundamentaron su recomendación en los lineamientos y especificaciones técnicas del proyecto.

El Pleno de Consejeros emitirá resolución conforme a dictamen de la Unidad de Pre Intervención del Gasto, a efecto de autorizar la adjudicación, así mismo, se girará instrucción para que el departamento correspondiente emita el debido contrato, indicando que el pago se hará contra acta de recepción a satisfacción suscrita por el proyecto receptor del bien o servicio.

Todo lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 364 de la Constitución de la República, artículo uno (1) del Decreto 61-2021 y en los artículos nueve (9) y sesenta y tres (63), numeral uno (1) de la Ley de Contratación del Estado, artículos 169 y 171 de su Reglamento, esta Unidad recomienda, se asegure la asignación Presupuestaria del Gasto Correspondiente, previo a la suscripción del contrato. Notificar la resolución que adopte el Pleno de Consejeros del Consejo Nacional a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), Dirección Administrativa y Financiera (DAF), Asesoría Legal, asimismo se giren las debidas instrucciones para los trámites correspondientes.

En fe de lo cual se firma el presente Informe, en la Ciudad de Tegucigalpa M.D.C. a los catorce (14) días del mes de noviembre de 2021.

Cc: Asesoría Legal

Cc: DAF

Cc: Archivo

Cc: Preintervención del Gasto.



INFORME DE RECOMENDACIÓN DE CONTRATACIÓN DIRECTA

Los suscritos miembros de la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE) nombrados por el Honorable Pleno de Consejeros del Consejo Nacional Electoral (CNE) para el desarrollo y la coordinación de los procesos técnicos de contratación (Art.32 LCE) relacionados al proceso electoral 2021, remitimos al Honorable Pleno de Consejeros del CNE el siguiente informe y su correspondiente recomendación.

PROCESO: N° CNE-PEG-UCCE-084/2021

PARA: "REQUERIMIENTO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL"

I. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El requerimiento de servicio administrativo de telefonía, capacitación y soporte técnico para el proyecto *call center* del CNE para la ejecución del sistema de incidencias y gestión electoral, tiene como finalidad atender las consultas de los agentes involucrados en el proceso electoral, asimismo, atender y coordinar situaciones de emergencia para la asistencia oportuna en los miembros de Juntas Receptoras de Votos (JRV), electores y público en general. Asimismo, otro objetivo subsecuente es garantizar y salvaguardar la transparencia de las actividades electorales.

II. ANTECEDENTES DEL PROCESO

Que mediante Certificación No. 1995-2021 de fecha treinta (30) de octubre de 2021, el Pleno de Consejeros RESUELVE aprobar el plan de requerimientos correspondiente para el proyecto del Call Center. Nombrando Comisión evaluadora mediante Certificación N° 2024-2021 de fecha tres (03) de noviembre de 2021 para seguir el procedimiento correspondiente, denominado CNE-PEG-UCCE-068/2021 referente al "Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral"

F- 253

Implementación de Sistema de Call Center para el Proceso Electoral General del 2021

Comisión Nacional Electoral (CNE)

No. Referencia REV-4541-OMHNDTCNE



Fecha de oferta: 13 de noviembre de 2021



PREPARADA POR

Oldin O. Muñoz

Gerente Comercial

Tegucigalpa, 13 de noviembre de 2021

Señores:
Comisión Nacional Electoral (CNE)
Tegucigalpa, Francisco Morazán

Me complace someter a su consideración, la oferta **REV-4541-OMHNDTCNE**, de acuerdo a lo solicitado:

Item	Servicios a Suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
1	Telefonía	350	Posibilidad de habilitar diversos grupos de atención de acuerdo al tipo de solicitud. Capacidad de incorporar costos por agentes basado en la necesidad de expansión Capacidad de manejar maximo 700 llamadas simultaneas con capacidad de llamadas. Capacidad de realizar acceso a la plataforma de call center por medio de un sitio web con los servicios de internet proveidos en el sitio del Cliente
2	Distribución Automática de Llamadas (ACD)	1	Servicio de ruteo que desvía la llamada entrante a los diferentes agentes de servicio. Debe incluir características de gestión como: Volumen de llamadas Llamadas atendidas Duración de llamadas Tiempo de espera Monitoreo de llamadas Llamadas en conferencia Coaching
3	Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	Menú que identifica, segmenta y rutea las llamadas a los agentes más apropiados, maneja colas y mensajes pregrabados
4	Cola de llamadas	1	Manejo de una cola de espera en caso de que todos los agentes están ocupados en determinado momento, con capacidad de manejo de hasta 250 llamadas en espera. Los administradores deben tener la posibilidad de analizar la cola de llamadas en tiempo real para toma de decisiones y optimización del servicio
5	Control de Llamadas	1	Proveer al menos: Llamada en Espera Mute Conferencia Transferencia Corte

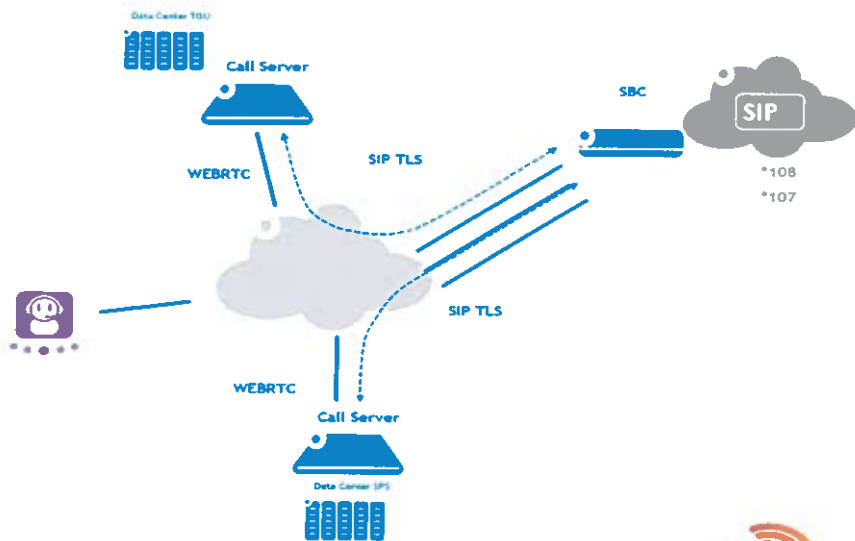
Item	Servicios a Suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
6	Códigos de disposición diferenciados por colas de llamadas con posibilidad de ser editadas	1	Ofrecer estados como:
			Dependencia Estatal
			Incidentes
			Escalamiento
			Transferido
			Etc
7	Grabación de llamadas	1	Grabación de todas las llamadas, para temas de seguimiento y control disponibles por un mes despues de finalizado el proceso
8	Monitoreo de llamadas	1	Permitir que los supervisores puedan escuchar llamadas en vivo para control de calidad, así como la gestión de un Dashboard General de la gestion total del Call Center para ser proyectado en pantallas proveídas por el cliente
9	Llamada en Conferencia	1	Opción para efectos de colaboración y escalonamiento de los niveles de solicitud que requieran la participación de varios participantes en tiempo real.
10	Correo de voz, transcripción y notificaciones		Opción que permita al cliente dejar mensajes de voz a los agentes
11	Marcación Manuel Outbond	1	Opción de marcación Outbond por medio de marcación manual
12	Reportes en tiempo real	1	Opción que incluyen dashboard para el supervisor, se debe incluir una capacitación de uso a los diferentes supervirores y acompañamiento en sitio en la fecha del evento
13	Reportes Históricos	1	Con opciones de:
			Nivel de servicio
			Tiempo de manejo
			Tiempo de abandono
			Tiempo de espera
			Por agente
			Por códigos de disposición diferenciados
			Etc.
14	Integración de CRM para apertura de Tickets de soporte	1	Integración CRM para asignación de ticket de soporte deacuerdo al diseño de flujo en escalonamiento solicitado para las mesas de ayuda

Item	Servicios a Suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
15	Envío Masivo de mensajes de voz	1	Opción de enviar notificaciones de información de interés a grupos específicos en la estructura del proceso electoral, pueden ser mensajes Pregrabados.
16	Licencia Extensiones en la Nube	350	Opción de conectar a cada agente desde computador por medio de URL WEB. Debe de proveer la licencia, si aplica, del SoftPhone que usará el agente; compatible con Window, iOS y Androide Incluye 350 diademas marca Plantronics Modelo Black Wire 3320 profesionales con características de funcionamiento de cancelación de ruido, flexibilidad de microfono, Acoustic fender, control de respuesta y fin de llamada, tono de alerta, activar y desactivar volumen, compatibles con Windows y MAC
17	Sistema de marcación automática de llamadas salientes	1	Opción de llamada salientes a los diferentes agentes de servicio; a partir de listas telefónicas predefinidas, este asigne las llamas una vez finalizada la anterior. Las llamadas salientes nacionales y todos los operadores celulares nacional, no se requiere internacional.
18	Reporte de llamadas salientes	1	Opción que permite al administrador ver la cantidad de llamadas satisfactorias, fallidas, duración de las llamadas, etc.
19	Llamadas entrantes y salientes	1	Servicio para el manejo de 700 llamadas entrantes y salientes
20	Paquete de minutos	1	Paquete de minutos a todas las redes; al menos 1,000 minutos por 2 días
21	Soporte técnico 8x5	1	Acceso a técnicos especializados, para mantenimiento, configuraciones o corrección de fallas, INCLUYE ingenieros especializados remotos y en sitio el día del evento a partir de las 4:30 am hasta las 4:30 del día siguiente.
22	Redundancia tipo Cluster de WebRTC en Data Center REVTEC, sobre Servidores Edge de Genesys	1	Redudancia Activo a Activo en diferentes Data Center, San Pedro Sula y Tegucigalpa para alta disponibilidad de servicios Cloud.
23	Redundancia de Servicios PSTN para interconexión de servicio asterisco.	1	Alta disponibilidad de servicios de telefonía fija para el uso del servicio asterisco en diferentes ciudades San Pedro Sula y Tegucigalpa, se manejaran canales concurrente de canales IP para el uso de llamadas entrantes y salientes por medio del Cloud de Genesys, en el caso de una caída de servicio en los canales en alguna de las ciudades, se tendrá el respaldo canales en nuestro otro data center
24	Servicios Administrados de Implementación del Call Center	1	Se proporcionará recurso especializado que ejecutará las labores necesarias de estrategias de implementación, capacitación de usuarios, supervisores y gerente de call center, implementación y puesta en marcha de estrategias de los servicios contratados durante la configuración y la producción de forma permanente en el sitio. Las condiciones de Capacitación se realizaran basado en las necesidades de CNE y la disponibilidad del personal durante transcure el acondicionamiento de la estructura del Call Center.
25	Capacitación de usuarios en el uso de la plataforma	1	Se incluye para la cantidad de agentes a implementar y supervisores con acompañamiento durante la configuración y puesta en producción del servicio de Call Center

Item	Servicios a Suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
26	Requerimiento de alojamiento y disponibilidad del Servicios 100% Cloud	1	"Plataforma 100% Cloud, alojada en Amazon Web Service lo cual brinda una disponibilidad arriba del 99.95% del servicio"
27	Cumplimiento de Implementación	1	Capacidad de configuración agil de servicios de Call Center (Tiempo Maximo 5 días) INCLUYE procesos de capacitación a todos los agentes y simulacro solicitado en la fecha dispuesta por el CNE
28	Requerimiento de la seguridad y el cumplimiento	1	La solución ofrece normas de cumplimiento de Políticas de Seguridad, de privacidad, filtrado de información, Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), Privacidad del Consumidor (CCPA), Estándares de Accesibilidad (WCAG)

PROPUESTA ECONOMICA SOLUCIÓN DE CALL CENTER CLOUD			
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	Precio Unitario	Total
SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CALL CENTER SOBRE PLATAFORMA 100% CLOUD PARA 350 AGENTES EQUIPADOS	1 MES	L3,876,000.00	L3,876,000.00
SERVICIOS DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS CLOUD, INCLUYE REDUNDANCIA TIPO CLUSTER DE CANALES SIP TRUNK Y WEB RTC EN DIFERENTES PUNTOS FISICOS DEL PAÍS			
DESCUENTO ESPECIAL EXCEPCIONAL		L271,320.00	
PRECIO FINAL CON DESCUENTO EXCEPCIONAL		L3,604,680.00	

PRECIOS NO INCLUYEN IMPUESTO SOBRE VENTA



CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tipo	Fecha	Actividad	Duracion	Responsables
Actividades Nivel 1	Segundo día Después de Adjudicación	Configuraciones Generales	2 Dias	Departamento Ing. de Implementación
	Segundo día Después de Adjudicación	Instalación, Configuración de 350 Diademas Plantronics	1 Dia	Equipo de Implementación
	Tercer día Después de Adjudicación	Acondicionamiento de suscripción iCloud para puesta en alta de Agentes	1 Dia	Departamento Ing. de Implementación
Actividades Nivel 2	Cuarto día Después de Adjudicación	Preparación de Capacitación de Usuarios de Cal Center en uso de herramienta	1 Dia	Equipo de Implementación
	Quinto Dia Después de Adjudicación	Capacitación en Uso de Herramienta de Call Center para actividades de Agente	1 Dia	Equipo de Implementación
Actividades Nivel 3	Sexto Dia Después de adjudicación	Simulacro en vivo con 350 Agentes Logeados	1 Dia	Equipo de Implementación
	Sexto Dia Después de adjudicación	Repaso de uso de herramienta de Call Center	1 Dia	Equipo de Implementación
Dia de Producción	Séptimo día después de adjudicación	Listo para producción	Listos	Equipo de Implementación

Condiciones Comerciales:

Forma de Pago:

- Pago por suscripción activación de federación Call Center Cloud por un monto de Lps. 1,978,049.00
- Segundo pago Contra Entrega una vez entregada la solución y finalizado los comicios

Tiempo de Entrega: INMEDIATA una vez firmado contrato de la solución adjudicada (Basado en cronograma de implementación detallado en esta oferta)

Vigencia de la oferta: 15 días



Oldin Muñoz
Gerente Comercial



plantronics



FORTINET



lifesize



GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio: (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula: Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche, 3ª calle, 4ta avenida, Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del
Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda,
San José
Teléfono: (506) 4104-4000

CARTA DE REPRESENTACIÓN



GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio: (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula - Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche, 3ª calle, 4ta avenida, Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del
Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda.
San José
Teléfono: (506) 4104-4000

 GENESYS

San José, 1 de octubre de 2021
GEN-CA-CRI-200714

A quien corresponda:

La corporación **Genesys**, con Oficinas Centrales en 2001 Junipero Serra Blvd Daly City, CA 94014 USA; certifica que la compañía **REVOLUTION TECHNOLOGIES REVTEC, S. A.** es distribuidor autorizado para los territorios de 1. Guatemala, 2. El Salvador, 3. Honduras, 4. Nicaragua, 5. Costa Rica y 6. Panamá, de los productos y soluciones Genesys. La empresa antes mencionada cuenta con la garantía certificada de la fábrica **Genesys** en virtud de su inversión en capacitación y afiliación a nuestro programa de certificación de canales de distribución, medio por excelencia para certificar que nuestros productos cuentan con el debido respaldo ante los usuarios finales.

Extendemos esta certificación, el día 1 de octubre de 2021, en la ciudad de San José, Costa Rica, a petición de **REVOLUTION TECHNOLOGIES REVTEC, S. A.**; quedo a sus gratas órdenes para cualquier tipo de información que requiera esta institución.

Agradeciendo la atención a la presente.
Atentamente,



Gustavo Peraza
Director Regional
Centroamérica & Caribe
Genesys
☎ +506 8833 5003
gustavo.peraza@genesys.com

 GENESYS

000039

Copyright © 2020 Genesys, 2001 Junipero Serra Blvd., Daly City, CA 94014
All Rights reserved. Genesys and the Genesys logo are registered trademarks of Genesys
All other company names and logos may be registered trademarks or trademarks of their respective companies.



GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
Teléfono (504) 2584-0030
Tegucigalpa: el Trapiche 3ª calle, 4ta avenida Complejo Comercial Sevilla
Teléfono (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del
Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda,
San José
Teléfono (506) 4104-4000

CARTAS DE REFERENCIAS LOCALES



GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio: (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula. Parque Comercial Galerías del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2584-0030
Tegucigalpa. el Trapiche. 3ª calle, 4ta avenida. Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur. Calle Morenos, de la Iglesia del
Perpetuo Socorro. 75m sur, mano izquierda,
San José
Teléfono: (506) 4104-4000



1347, Calle La Salud
Colonia Miramontes
Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A.

Jueves, 04 de noviembre de 2021

A QUIEN INTERESE

Tegucigalpa, Francisco Morazán

Por este medio hago constar que Revolution Technologies S.A. (REVTEC) es actualmente la empresa proveedora de nuestra solución telecomunicaciones, networking, seguridad e integraciones tecnológicas.

Nos sentimos altamente satisfechos por las implementaciones y el soporte brindado por REVTEC en los últimos 5 años, siendo sus soluciones con alta estabilidad y con crecimiento en las diferentes tecnologías que demandamos.

Todo el trabajo ha sido realizado de buena manera por parte de REVTEC, S.A. motivo por el cual no dudamos en extender la presente como referencia de su buena labor, equipos de última tecnología y atención recibida por la empresa.

Sin otro particular me despido,

Atentamente,

ING. GUSTAVO GARCIA
JEFE SISTEMAS
LARACH & CIA S. DE R.L.

GUSTAVO GARCIA

Ing. Gustavo Garcia
Jefe de Sistemas

000035

SALA DE VENTAS No.1
El Centro
TEL.: (504) 2237-8171
FAX: (504) 2223-7084

SALA DE VENTAS No.2
Cul. Miramontes
TEL.: (504) 2290-1100
FAX: (504) 2231-3575

SALA DE VENTAS No.3
Cul. Torocagua
TEL.: (504) 2223-5130
FAX: (504) 2223-7772

SALA DE VENTAS No.4
Anillo Periférico
TEL.: (504) 2290-7600

SALA DE VENTAS No.5
San Pedro Sula
TEL.: (504) 2558-2500
FAX: (504) 2551-6875

E-mail: larachco@larachbyria.com

GUATE
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio (502) 2384-4040

San Pedro Sula: Parque Comercial Galerias del Valle, local 107
Teléfono (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche 3ª calle, 4ta avenida, Complejo Comercial Sevilla
Teléfono (504) 2202-8840

Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del
Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda,
San José
Teléfono (508) 4104-4000



Honduras
www.claro.com.hn

Miércoles, 03 de noviembre de 2021
Tegucigalpa, Francisco Morazán

A QUIEN INTERESE

Estimados Señores,

Por este medio hago de su conocimiento que la empresa Revolution Technologies S.A. (REVTEC) es nuestro actual proveedor desde hace 12 años en plataformas de telecomunicaciones de última generación, Telefonía IP, Soluciones de Call Center On-premises y Cloud de alta disponibilidad.

Nos sentimos altamente satisfechos con los servicios y asesorías de la empresa REVTEC durante todo este tiempo.

Espero que la información suministrada por este escrito sea de utilidad.

Atentamente,

Rolando Padilla
Gerencia Corporativa

03 NOV. 2021

Rolando Padilla
Gerencia Comercial

Claro
corporaciones

000036



CASA PRESIDENCIAL
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS



Tegucigalpa M.D. Miércoles, 3 de noviembre de 2021.

A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que la sociedad mercantil "Revolution Technologies S.A. (REVTEC)" es actualmente la empresa proveedora de los servicios de la plataforma de comunicación para el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) adscritos a esta dependencia.

En ese sentido podemos expresar que nos sentimos altamente satisfechos con la implementación y el soporte brindado por REVTEC, siendo sus soluciones de alta estabilidad y con crecimiento en las diferentes tecnologías que demandamos, motivo por el cual no dudamos en extender la presente referencia de los servicios prestados, los equipos de última tecnología suministrados y la atención recibida por la empresa.

Sin otro particular,

Atentamente,


ABOGADA OLANDA PATRICIA MONTES
Directora del Despacho de Administración y Gestión Financiera

000037



Antiguo Edificio de la Cancillería, frente a la Corte Suprema de Justicia, Bulevar Kuwait, Tegucigalpa M.D.C

GUATEMALA
14 avenida 1-95 zona 14
Ciudad de Guatemala
PBX: (502) 2384-4000
Servicio: (502) 2384-4040

REVTEC HONDURAS
San Pedro Sula: Parque Comercial Galerias del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche, 3ª calle, 4ta avenida, Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-8840

REVTEC COSTA RICA
Sabana Sur, Calle Morenos, de la Iglesia del Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda,
San José
Teléfono: (506) 4104-4000

Opinión y Dictamen de cumplimiento de requerimientos técnicos Data Center para MSA Y Call Center.

2 mensajes

Edwin Araque B. <edwinaraqueb@gmail.com>

13 de noviembre de 2021, 14:16

Para: Allan Ward Echeverría Haylock <allan.echeverria@cne.hn>, Gerardo Enrique Martínez Lozano <gerardo.martinez@cne.hn>, Gosset Ramón Moncada Deras <gosset.moncada@cne.hn>, Ludin Sulay Andrade Matamoras <ludin.andrade@cne.hn>, UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>, Nelssy Melisa manzanares chavez <nelssymelisa@gmail.com>, Dennis Cascante <dennis.cascante@gmail.com>

Estimados Codirectores de la Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas:

De la manera más atenta nos permitimos solicitar opinión y dictamen de cumplimiento de los requerimientos técnicos de los procesos ofertados de las empresas (se adjunta ofertas presentadas), de conformidad a los procesos siguientes:

1- N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 Requerimiento de servicios administrativos de telefonía, capacitación y Soporte técnico para el proyecto *Call Center* del CNE. Sistema de Incidencias y Gestión Electoral."

OFERTADAS POR LAS EMPRESAS SMARTMATIC Y REVTEC

2- N° CNE-PEG-UCCE-087/2021 "Alquiler de Espacio de *Rack en Data Center*"

OFERTADAS POR LAS EMPRESAS TIGO BUSINESS Y ITG REVOLUTION TECHNOLOGIES

Por otra parte, y dada la urgencia e importancia de adjudicar los procesos antes descritos les solicitamos responder a la brevedad posible.

Agradeciendo de antemano la atención prestada

Ludin Sulay Andrade Gabriel Flores Edwin Araque B.

Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE)

<https://edwinaraque.com/><https://edwinaraque.com/>

4 adjuntos

-  REVTEC PROPUESTA CALL CENTER CLOUD 12-11-2021.pdf
624K
-  Propuesta Smartmatic Lote 2 Proyecto Call Center.pdf
7041K
-  TIGO PROPUESTA ORIGINAL ALQUILER ESPACIO DATA CENTER.pdf
9149K
-  ITG OFERTA ORIGINAL.pdf
138K

Gosset Ramón Moncada Deras <gosset.moncada@cne.hn> 13 de noviembre de 2021, 17:30
Para: "Edwin Araque B." <edwinaraqueb@gmail.com>
Cc: Allan Ward Echeverría Haylock <allan.echeverria@cne.hn>, Gerardo Enrique Martínez Lozano <gerardo.martinez@cne.hn>, Ludin Sulay Andrade Matamoros <ludin.andrade@cne.hn>, UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>, Nelssy Melisa manzanares chavez <nelssymelisa@gmail.com>, Dennis Cascante <dennis.cascante@gmail.com>

Buenas tardes estimados miembros UCCE.

Revisando las ofertas, de Call Center según pliegos del requerimiento por la Dirección, dichas ofertas cumplen con lo solicitado, esto, en el sentido estrictamente técnico.

Con respecto al alquiler de los espacios en Rack de los Data Center ITG y TIGO, dichas ofertas no presentan inconsistencias técnicas según lo requerido por la dirección.

Todo esto, sin perjuicio de la opinión de los dos compañeros Codirectores.

Saludos Cordiales.
[El texto citado está oculto]

Construyendo Democracia

Edificio Edificaciones del Río, Col. El Prado, Frente a SYRE Tegucigalpa, M.D.C. Honduras, C.A.
Tels. 2231-0320/2235-3270/2239-3047/2239-3060/2235-5706

Esta comunicación contiene información privilegiada y confidencial para el uso exclusivo del destinatario. La distribución, diseminación, copia u otro uso por terceras personas es estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, le rogamos borrar el mensaje original y comunicárnoslo a esta misma dirección.

This communication contains legal information which is privileged and confidential. It is for the exclusive use of the addressee and distribution, dissemination, copying or use by others is strictly prohibited. If you have received this communication by error, please delete the original message and e-mail us

Fwd: OFERTA Contratación No. CNE-PEG-UCCE-084/2021

1 mensaje

UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>

12 de noviembre de 2021, 14:57

Para: Nelssy Melisa manzanares chavez <nelssymelisa@gmail.com>, Edwin Araque <edwinaraqueb@gmail.com>, Ludin Sulay Andrade Matamoros <ludin.andrade@cne.hn>

----- Forwarded message -----

De: **Francisco Campos** <francisco.campos@smartmatic.com>

Date: vie, 12 de nov. de 2021 a la(s) 14:54

Subject: OFERTA Contratación No. CNE-PEG-UCCE-084/2021

To: **info.ucce@cne.hn** <info.ucce@cne.hn>

Cc: Andres Rombola <andres.rombola@smartmatic.com>, Maryeling Fajardo Barrios <maryeling.fajardo@smartmatic.com>, Daniel Eduardo Williams Cruz <dewilliams@ecija.com>

Adjunto encontrarán oferta de nuestra empresa a la invitación a ofertar del proceso de Contratación No. CNE-PEG-UCCE-084/2021.

Agradezco su atención

Francisco Campos M.

Director Comercial para Centroamérica y el Caribe

Cel. +506 8875 4366

Ofic. +507 831 2500 Ext. 60017

Construyendo Democracia

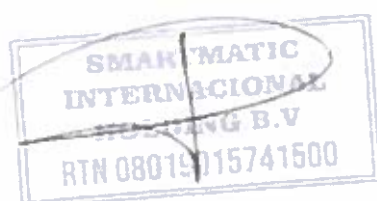
Edificio Edificaciones del Río, Col. El Prado, Frente a SYRE Tegucigalpa, M.D.C. Honduras, C.A.
Tels. 2231-0320/2235-3270/2239-3047/2239-3060/2235-5706

Esta comunicación contiene información privilegiada y confidencial para el uso exclusivo del destinatario. La distribución, diseminación, copia u otro uso por terceras personas es estrictamente prohibida. Si usted ha recibido esta comunicación por error, le rogamos borrar el mensaje original y comunicárnoslo a esta misma dirección.

This communication contains legal information which is privileged and confidential. It is for the exclusive use of the addressee and distribution, dissemination, copying or use by others is strictly prohibited. If you have received this communication by error, please delete the original message and e-mail us

 **Propuesta Smartmatic Lote 2 Proyecto Call Center.pdf**
7041K

PROPUESTA TÉCNICA



Call Center OK.
#084

PROPUESTA TÉCNICA

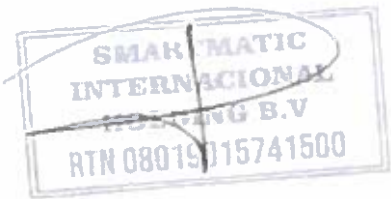
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Su Oficina

Ref: Contratación No. CNE-PEG-UCCE-084/2021.

El suscrito, **FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE**, actuando en mi condición de Representante Legal y Apoderado de la Empresa Mercantil denominada: **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.**, por este medio mi representada presenta la siguiente oferta técnica para la contratación del servicio de “REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”.

Lote	Descripción	Detalles de servicios y bienes
2	Sistema de incidencias y gestión electoral	Comprende el siguiente alcance de acuerdo con los requerimientos indicados en el pliego: 1. Licenciamiento de uso: Licencia del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk - para las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021 y dos (2) eventos electorales futuros. 2. Servicios relacionados al despliegue, hosting en la nube, capacitación al personal del CNE y soporte técnico de la aplicación durante la fase de configuración y operación y servicio de call center requeridos en el pliego para desarrollar las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021.

Para detalles sobre las especificaciones del sistema objeto de esta contratación, ver el Anexo A – Catálogos, de la propuesta técnica entregada.



Así mismo ratificamos que la oferta tiene vigencia por 30 días calendario a partir de la fecha de presentación de la misma.

Tegucigalpa, Honduras, 12 de noviembre de 2021.



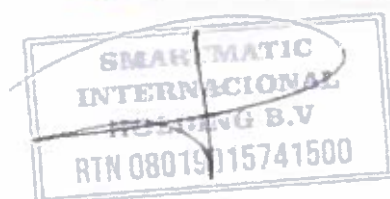
FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE
Apoderado Legal





Requerimiento de servicios administrativos de telefonía, capacitación y Soporte técnico para el proyecto Call Center del CNE. Sistema de Incidencias y Gestión Electoral

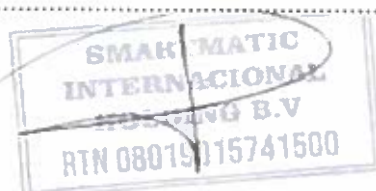
CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ESPECIAL CNE-PEG-UCCE-068/2021



Noviembre, 2021

Tabla de Contenido

Resumen Ejecutivo.....	3
1. Sobre Smartmatic.....	7
1.1 Ventajas para el CNE de contar con Smartmatic como proveedor.....	8
1.2 Portafolio de Servicios Electorales.....	9
1.3 Experiencia.....	10
1.3.1 Elecciones Nacionales y Locales de la Región Autónoma del Mindanao Musulmán (ARMM) - Filipinas 2019..	11
1.3.2 Elecciones Nacionales y Locales - Filipinas 2016.....	11
1.3.3 Elecciones de Mitad de Período - Filipinas 2013.....	11
1.3.4 Elecciones Nacionales y Locales - Filipinas 2010.....	12
1.3.5 Zambia 2010, 2015 y 2021.....	12
1.3.6 Albania 2021.....	12
1.3.7 Uganda 2016 y 2021.....	13
1.3.8 Sierra Leona 2017.....	13
1.3.9 Argentina 2019.....	13
1.3.10 Los Ángeles, California – Estados Unidos 2020.....	15
1.3.11 Bélgica 2012 - 2019.....	16
1.3.12 Estados Unidos 2005 - 2020.....	16
2. Lote 2 - Sistema de incidencias y gestión electoral.....	18
2.1 Sistema de incidencias y gestión electoral.....	18
2.2 Características Funcionales de la Solución.....	19
2.2.1 Registro de Tickets.....	23
2.2.2 Generación de estadísticas.....	25
2.2.3 Navegador de Tickets.....	28
2.2.4 Monitoreo de tickets.....	29
2.2.5 Gestión del sistema.....	31
2.3 Dashboard de Estadísticas.....	31
2.4 Capacitación.....	34
2.4.1 Plan de Capacitación.....	34
2.5 Soporte.....	36
2.6 Servicios.....	37
2.7 Seguridad.....	38
2.7.1 Funcionalidades de Seguridad.....	39
2.7.2 Monitoreo continuo.....	40
2.7.3 Certificaciones Internacionales Vigentes.....	40
2.8 Licenciamiento de uso.....	40
2.9 Cronograma de Trabajo.....	41



Resumen Ejecutivo

Smartmatic se complace en presentar una propuesta al Consejo Nacional Electoral de Honduras, para la provisión de un Sistema de Incidencias y Gestión Electoral para brindar un servicio de apoyo a los actores del proceso de las Elecciones Generales de noviembre de 2021, según lo solicitado en el lote 2 del pliego técnico.

Una elección es uno de los proyectos más complejos que una nación puede emprender. Para garantizar a los ciudadanos un voto libre, seguro y sin inconvenientes, las autoridades electorales deben combinar una exhaustiva planificación con una ejecución impecable. Esto lleva implícito la coordinación de cientos de proveedores y miles de personas que, a su vez, trabajan con miles de equipos distribuidos a lo largo del territorio nacional y a los cuales se les debe brindar un soporte de altísima calidad y agilidad.

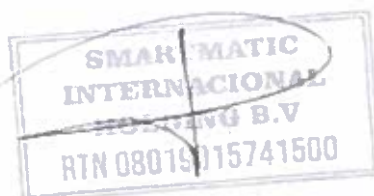
Para ayudar al CNE a hacer frente a este desafío, Smartmatic ofrece su solución *Smart Helpdesk*, una plataforma que permite resolver eficientemente los incidentes que se puedan producir durante el evento electoral, además de ofrecer estadísticas e información en tiempo real sobre el estatus de los incidentes registrados.

Smart Helpdesk apoya la resolución de incidentes y brinda una interacción en vivo con el personal desplegado en campo. Esta herramienta posee una amplia base de conocimientos relacionados a los diferentes problemas y soluciones que se presentan durante la ejecución de una elección.

Esta robusta plataforma ayudará al CNE a:

Planificar con anticipación los proyectos electorales: durante la planificación, Smart Helpdesk contribuye en:

- Modelar la operación del soporte: definiendo e identificando las tareas a ser ejecutadas y sus responsables.
- Definir el monitoreo y control logístico: definición del flujo de los tickets para su correcta resolución.



- Planificar acciones de respuesta: cuenta con instrucciones para la solución de incidentes preconfiguradas que han sido mejoradas con la experiencia electoral de cada despliegue.

Monitorear los procesos durante la elección: Smart Helpdesk mantiene el seguimiento y control de los incidentes registrados mediante el:

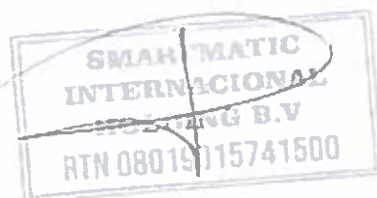
- Monitoreo del progreso de la resolución del incidente: se realiza el seguimiento de cada incidente registrado, a todos los niveles de agrupación geográfica (País / Departamento / Municipalidad / Mesa de Votación).
- Autogestión y soporte en tiempo real para la identificación y resolución de cualquier incidente que pueda surgir en la operación del proyecto electoral.
- Reportes de monitoreo y estadísticas de fácil lectura tanto para el CNE, como para las demás partes interesadas (Secretaría de Educación, Fuerzas Armadas de Honduras, Policía Nacional de Honduras, Empresa Nacional de Energía Eléctrica, etc.), que le permiten al ente autorizado la toma de decisiones.

Analizar los procesos y mejorarlos para las futuras elecciones: Smart Helpdesk funciona como una base de datos de conocimiento, que reúne estadísticas operacionales de la fase de ejecución de la elección, para ser usadas en el análisis y evaluación post-electoral. En este sentido, el CNE podrá contar con esta base de conocimiento que contribuye a la mejora de sus procesos de cara a próximos eventos electorales.

Aprender de experiencias previas es clave para una mejor gestión de la elección.

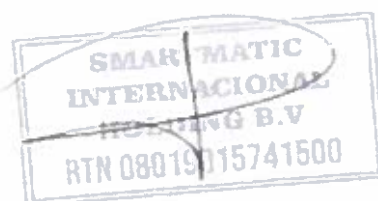
Además, la solución propuesta por Smartmatic para dar respuesta a la solicitud del CNE referente al Lote 2 del pliego técnico, Smart Helpdesk, cuenta con los siguientes atributos:

- Eficiencia: al ofrecer visibilidad del estatus de los incidentes registrados, facilita la toma de decisiones y permite al CNE responder con rapidez ante cualquier eventualidad.
- Seguridad: cuenta con un esquema de seguridad que garantiza al CNE la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información durante todo el proceso.

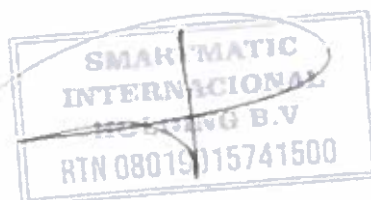


- **Velocidad:** al ofrecer información en tiempo real, junto con instrucciones preconfiguradas para cualquier eventualidad, permite al CNE responder inmediata y correctamente a los incidentes, antes de que estos puedan afectar el desenvolvimiento de la elección.
- **Multiuso:** es una herramienta multiuso, ya que permite la gestión de tickets, resolución de incidentes, gestión del soporte, y dashboard de estadísticas todo en una misma aplicación.
- **Transparencia:** debido a que el CNE podrá ver exactamente lo que está sucediendo en campo con los incidentes registrados, puede informar a los candidatos, medios de comunicación y observadores sobre los avances de la elección.
- **Flexibilidad:** Smart Helpdesk soporta cualquier modelo de operación, y permite configurar los pasos a seguir para resolver cualquier incidente. Adicionalmente, es una herramienta de fácil configuración.
- **Confianza:** esta potente plataforma aumenta la eficiencia y la transparencia, factores claves para generar confianza en las autoridades del CNE y por supuesto, en los procesos electorales.
- **Inteligencia:** gracias a la enorme visibilidad que ofrece sobre el proceso, esta plataforma permite un análisis profundo de la evolución de cada proceso. Además, genera información valiosa para futuras elecciones.

En resumen, el Sistema Integrado de Incidencias y Gestión Electoral propuesto por Smartmatic abarca los siguientes componentes principales: El Sistema de gestión de incidencias (Smart Helpdesk), la capacitación al personal del CNE y el soporte técnico de la aplicación durante la fase de configuración y operación y servicio de call center. Adicionalmente se incluye el licenciamiento de uso de Smart Helpdesk para las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021 y dos eventos electorales futuros sin costo adicional para el CNE.



Las secciones siguientes describen de forma detallada la solución propuesta y la estrategia de implementación, para cubrir los requerimientos y necesidades expresadas por el CNE en el pliego de condiciones, y por lo cual somos reconocidos a nivel mundial como la empresa número uno en elecciones.



1. Sobre Smartmatic

Smartmatic International Holding B.V. es una compañía especializada en tecnología y servicios para Organismos Electorales en todo el mundo. Smartmatic fue fundada con una visión simple pero poderosa: crear tecnologías con profundo impacto social en el mundo, especialmente soluciones que permitan a los gobiernos ser instancias más eficientes y transparentes.

Smartmatic es un aliado tecnológico y de servicios integral, que colabora con entidades de Gobierno Nacional, Regional y/o local para apoyarlos en sus procesos de transformación tecnológica y automatización para brindar mejores servicios públicos, con mayor transparencia y eficiencia operacional.

Actualmente somos la compañía líder en automatización segura de elecciones, y contamos con la mayor experiencia en ejecución de proyectos electorales. Con nuestra tecnología, se han registrado más de 5.000 millones de votos en elecciones en los cinco continentes.

Asistimos a las Comisiones Electorales del mundo a conducir elecciones más transparentes y eficientes. Para lograr esto, desplegamos tecnología innovadora y ofrecemos una amplia gama de servicios a la medida, incluyendo tecnologías que mejoran cada una de las etapas de una elección, hasta una solución totalmente integrada de principio a fin.

Adicionalmente, Smartmatic cuenta con las siguientes certificaciones ISO cuyo alcance está relacionado al ofrecimiento de soluciones de hardware y software y servicios llave en mano que faciliten el proceso de votación:

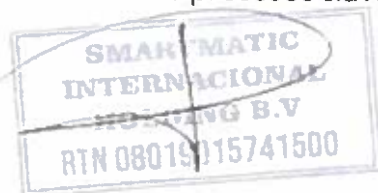
- ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 27001 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información



1.1 Ventajas para el CNE de contar con Smartmatic como proveedor

Smartmatic garantiza que el Consejo Nacional Electoral contará con las siguientes ventajas para la implementación del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral que se requiere para las elecciones generales de noviembre 2021:

- Un soporte de clase mundial: Las elecciones exitosas no se basan simplemente en la ingeniería, sino que requieren una gama de servicios como capacitación, soporte y gestión de partes interesadas. Con nuestra experiencia en la implementación de eventos electorales en más de 25 países en los cinco continentes, brindamos soporte de clase mundial; una combinación única de experiencia en gestión de procesos, transferencia de conocimientos y diseño del soporte técnico para ayudar al CNE a desarrollar sus capacidades para garantizar que sus elecciones sean seguras, escalables y sostenibles.
- Una experiencia de servicio optimizada: Desarrollamos nuestra tecnología electoral y servicios teniendo en cuenta las necesidades de todas las partes interesadas, desde los votantes hasta los trabajadores electorales y los funcionarios electorales, optimizando la experiencia electoral para todos. Ofrecemos al CNE una solución conveniente, accesible y segura para brindar la experiencia perfecta a todos los participantes.
- Servicio de la empresa electoral más grande del mundo: Somos expertos en entregar "megaproyectos" electorales exitosos, complejos y a gran escala, administrando a miles de personas para apoyar a millones de votantes.
- Personal altamente calificado: Contamos con un equipo de profesionales con amplia experiencia en proyectos electorales a gran escala, respaldados por nuestra metodología y herramientas de gestión de proyectos basadas en PMI, desarrolladas y personalizadas para desplegar elecciones con un enfoque de prestación de servicios completos.
- Solución de gran usabilidad, seguridad y eficiencia operacional: Nuestra plataforma centralizada *Smart Helpdesk* apoya al CNE aumentando la eficiencia operacional al ofrecer visibilidad total de procesos claves de la elección y control



de incidentes. Adicionalmente, el sistema propuesto brinda una experiencia sencilla durante su uso con una interfaz intuitiva, al mismo tiempo que proporciona seguridad e integridad de la información.

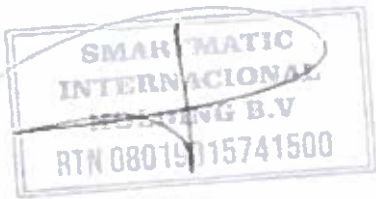
1.2 Portafolio de Servicios Electorales

Smartmatic proporciona un conjunto completo de servicios personalizados más allá de la implementación de hardware y software para garantizar que los proyectos electorales sean exitosos.

Nuestro portafolio de servicios electorales está diseñado para hacer cada etapa del proceso electoral más eficiente y transparente. Este portafolio incluye, entre otros servicios, gerencia de proyectos, logística, gestión de almacenes, capacitación del personal y soporte técnico especializado tal y como se detalla en la siguiente figura:



Figura 1. Portafolio de Servicios Electorales



1.3 Experiencia

Como resultado de nuestra experiencia electoral, así como de la inversión realizada en investigación y desarrollo de tecnología electoral, contamos con los siguientes logros y récords mundiales:

- Más de 25 países con despliegues exitosos
- Más de 5 mil millones de votos registrados
- Cero brechas de seguridad
- Soporte a más de 36 mil centros de votación en una misma elección
- La primera elección nacional verificable en el mundo (haciendo uso de comprobantes impresos del voto)
- La primera elección nacional totalmente automatizada en el mundo
- La primera votación totalmente automatizada y verificable que se vivió en Europa
- El sistema de votación en línea más extenso y abarcador en el mundo
- La primera votación en línea impulsada por blockchain en el mundo
- Primera transmisión de resultados encriptados en EE. UU.
- El contrato electoral más grande de la historia de EE. UU.

A continuación, se presenta una descripción de nuestras historias de éxito con respecto al despliegue de tecnología electoral que incluyen soporte técnico y capacitación similares al solicitado por el CNE.



1.3.1 Elecciones Nacionales y Locales de la Región Autónoma del Mindanao Musulmán (ARMM) - Filipinas 2019

Siguiendo las exitosas elecciones generales de mayo de 2010, 2013 y 2016 -donde se utilizó tecnología Smartmatic-, la República de Filipinas condujo las elecciones nacionales y locales de mayo de 2019 -nuestra experiencia más reciente en ese país.

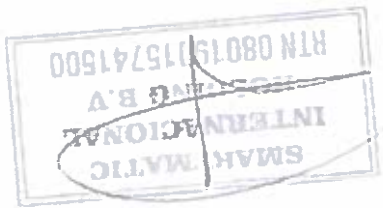
En las elecciones del 2019, Smartmatic proporcionó su plataforma de Gestión Electoral (EMP) con sus diferentes módulos para la captura, carga, escrutinio, transmisión y publicación de resultados. Estas elecciones tuvieron un alcance de más de 36.000 centros de votación para atender a aproximadamente 61 millones de votantes a nivel nacional.

1.3.2 Elecciones Nacionales y Locales - Filipinas 2016

Para las elecciones del 2016, más de 46.000 técnicos y personal de campo participaron en el proceso de escrutinio. La tecnología Smartmatic facilitó la carga y el escrutinio de los votos contenidos en más de 52 millones de boletas electorales distribuidas en más de 36.000 centros de votación. Los servicios prestados incluyeron: transmisión; publicación y difusión de resultados; operación y administración del almacén; entrenamiento y capacitación de personal; soporte técnico a nivel nacional y a través de un call center centralizado; impresión de boletas; gerencia de proyecto; entre muchos otros.

1.3.3 Elecciones de Mitad de Período - Filipinas 2013

Para el año 2013, 18.030 representantes nacionales y regionales fueron elegidos por más de 50 millones de votantes en más de 36.000 centros de votación mediante la captura, carga, escrutinio, totalización y publicación de los votos emitidos utilizando la solución Election Management Platform (EMP) desarrollada por Smartmatic. Durante estas elecciones, Smartmatic proporcionó servicios de soporte técnico a través del despliegue de Técnicos de Soporte en campo y mediante la instalación y operación de un call center centralizado, capacitación de personal, servicios de consultoría, entre otros.



1.3.4 Elecciones Nacionales y Locales - Filipinas 2010

En mayo del 2010, la República de Filipinas llevó a cabo las primeras elecciones nacionales con tecnología de avanzada en el sudeste asiático. Por primera vez, los filipinos conocieron los resultados de su nuevo presidente electo el mismo día de las elecciones. Noventa (90) minutos después de que las urnas se cerraran, el 40% de los votos se habían cargado, escrutado, transmitido y contabilizado. Más de 800 millones de votos fueron emitidos, cargados, escrutados, transmitidos y contados en más de 36.000 centros de votación. Los servicios prestados por Smartmatic incluyeron: despliegue de personal y equipos, impresión de papeletas, capacitación electoral, soporte técnico, telecomunicaciones, escaneo y transmisión de votos, publicación y difusión de resultados y gestión de proyectos.

1.3.5 Zambia 2010, 2015 y 2021

Apoyamos a la Comisión Electoral de Zambia (ECZ) desde 2010 con una solución de registro de votantes biométrico para actualizar su registro electoral antes de las elecciones generales de 2011, aumentando el registro de votantes en un 30%, incluida la biometría por primera vez en el país. En 2015, la ECZ volvió a seleccionar Smartmatic para respaldar el registro biométrico de votantes antes de las elecciones generales de 2016, logrando un aumento adicional del 30% en el registro de votantes. Además, la ECZ confió en Smartmatic por tercera vez para apoyarlos en el registro biométrico de votantes antes de las elecciones generales de 2021, así como en la identificación de votantes. En cada uno de estos despliegues, Smartmatic ha proporcionado servicios de capacitación, soporte técnico e implementación y operación de call center.

1.3.6 Albania 2021

La Comisión Electoral Central de Albania seleccionó a Smartmatic en enero de 2021 para proporcionar más de 5.500 dispositivos electrónicos de identificación de votantes para las elecciones parlamentarias celebradas el 25 de abril de 2021. El proceso de identificación implicó la captura de una huella digital del votante y la deduplicación postelectoral para



Identificar múltiples violaciones al voto. El proyecto fue un gran éxito y el sistema fue reconocido como un importante contribuyente a la integridad de las elecciones por los observadores internacionales. Durante este despliegue, Smartmatic ofreció los servicios de capacitación, soporte técnico en campo y la instalación y operación de un call center para la gestión de incidentes en la jornada electoral.

1.3.7 Uganda 2016 y 2021

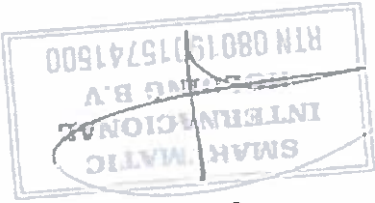
En 2016 y 2021, apoyamos a la Comisión Electoral de Uganda (ECU) en el despliegue de servicios de verificación biométrica de votantes, con más de 38.000 dispositivos biométricos de autenticación de votantes para autenticar a 18 millones de votantes en más de 35.000 colegios electorales en todo el país, en cada uno de los cuatro eventos electorales. Brindamos servicios llave en mano que incluyeron administración de proyectos, preparación de equipos, configuración, pruebas y control de calidad hasta capacitación, mesa de ayuda y soporte técnico de campo, garantía y mantenimiento.

1.3.8 Sierra Leona 2017

Apoyamos a la Autoridad Nacional de Registro Civil en la implementación de una solución de identificación biométrica, que incluye 3.800 kits de registro biométrico, la infraestructura biométrica de backend y servicios que incluyeron el soporte técnico y call center para respaldar la inscripción de más de 3 millones de ciudadanos creando la primera base de datos biométrica nacional y el primer votante biométrico registro en el país.

1.3.9 Argentina 2019

En 2019, Smartmatic fue adjudicado para el proyecto de Desarrollo de Software de Transmisión de Actas desde Locales de Comicios, donde se realizó la provisión e implementación de una solución llave en mano que permitiera escanear, transmitir y copiar las actas de escrutinio y recibir imágenes en el servidor central del Correo Argentino,

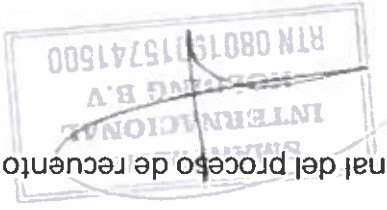


para las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) y Elecciones Generales, contemplando:

- Provisión de software y licencias
- Gestión del proyecto
- Servicios de implementación de la plataforma y capacitación
- Soporte post-implementación

junto con este proyecto, Smartmatic suministró la solución electoral para el *Escrutinio Provisorio*, para procesar los datos (telegramas) que llegaban al centro de procesamiento de datos desde los distintos locales de votación en las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) y las Elecciones Generales del año 2019, en donde se desarrollaron las siguientes actividades:

- Carga Manual de datos
- Provisión del software de procesamiento de resultados
- Transcripción y Procesamiento de resultados
- Monitoreo de avance en el procesamiento
- Transmisión, Totalización, Publicación y Difusión de resultados
- Simulación de distribución de cargos
- Provisión de personal
- Capacitación
- Infraestructura tecnológica para los Centros de Datos primario y secundario
- Centro de procesamiento de datos
- Enlaces y Comunicaciones
- Diseño, montaje, y producción del Centro de Difusión de Resultados
- Creación de la imagen institucional del proceso de recuento provisorio de 2019



- Estudios sobre jornadas electorales y comportamiento electoral
- Gestión de Proyectos

Esta solución permitió el procesamiento y difusión de los resultados correspondientes a 101.518 telegramas durante las elecciones PASO y 101.521 telegramas durante las elecciones generales. Adicionalmente contempló la ejecución de la transmisión y escrutinio para la Provincia de Buenos Aires.

1.3.10 Los Angeles, California – Estados Unidos 2020

En 2018, Smartmatic se adjudicó un contrato para construir la solución VSAP (*Voting Solution for All People*) para el Condado de Los Angeles (el condado más grande de Estados Unidos). A lo largo del muy competitivo proceso de licitación pública que tomó todo un año, Smartmatic demostró un conocimiento superior de los estándares aplicables a sistemas de votación, de las prácticas de certificación y un historial de implementaciones de soluciones de votación a gran escala, acordes con la dinámica y la complejidad del Condado de Los Angeles. El alcance de los servicios desplegados para las elecciones presidenciales del 2020 abarcó:

- Fabricación máquinas de votación
- 10 millones de votantes
- Soporte técnico
- 7 años de mantenimiento preventivo
- Transferencia de conocimiento mediante entrenamiento técnico
- Manuales técnicos y operativos
- Gerencia del Proyecto



1.3.11 Bélgica 2012 - 2019

Smartmatic fue seleccionado en 2012 como proveedor de tecnología de votación y socio para los próximos 15 años en Bélgica. Desde entonces, Smartmatic ha participado en elecciones locales y parlamentarias con gran éxito. Las elecciones parlamentarias europeas de 2014 marcaron la primera vez que los europeos utilizaron un sistema automatizado de votación verificable para elegir a los miembros del Parlamento Europeo. Smartmatic aceleró la experiencia de votación en las comunas que contrataron nuestros servicios. Hasta ahora, Smartmatic ha participado en las siguientes elecciones belgas:

- 2012 - Elecciones Provinciales
- 2012 - Elecciones Municipales
- 2012 - Elecciones Distritos Urbanos
- 2014 - Elecciones al Parlamento Regional
- 2014 - Elecciones al Parlamento Federal
- 2014 - Elecciones al Parlamento Europeo
- 2018 - Elecciones Provinciales
- 2018 - Elecciones Municipales
- 2018 - Elecciones Distritos Urbanos
- 2019 - Elecciones al Parlamento Europeo



En dichas elecciones, hemos proporcionado tecnología y servicios a más de 11.000 mesas de votación distribuidas en aproximadamente 3.300 locales de votación en 153 comunas de Flandes y Bruselas, con 57.100 equipos de votación desplegadas para contar unos 35 millones de votos registrados. Todo ello para lograr la captura, carga, transmisión, escrutinio y totalización de los votos.

1.3.12 Estados Unidos 2005 - 2020

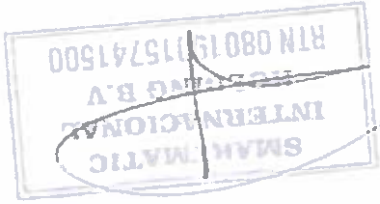
Smartmatic se ha asociado con 16 estados, el Distrito de Columbia y el Partido Republicano de Utah (URP) en los Estados Unidos a partir del año 2006, cuando comenzó a proporcionar

la votación electrónica y tecnología para el conteo automático de boletas a más de 307 condados en estos estados. En los Estados Unidos, Smartmatic ha ayudado a automatizar muchos aspectos de las elecciones, incluida la votación electrónica segura, conteo automatizado de boletas, transmisión segura de resultados, tabulación y totalización de resultados, difusión y publicación de resultados e incluso votación segura en línea (votación por internet).

Para lograr esto de manera efectiva en tantos proyectos electorales, Smartmatic ha desplegado personal técnico bien entrenado y operadores para proporcionar servicios de soporte técnico y logísticos necesarios para garantizar el 100% de precisión y el cumplimiento de todos los aspectos legales y operativos de la elección. Este conjunto integral de servicios de automatización ha sido coordinado a través de una gestión comprometida de proyectos y operaciones de campo empleando personal con un alto grado de habilidades técnicas y un profundo conocimiento en despliegues electorales.

En los Estados Unidos Smartmatic ha desplegado más de 392,000 máquinas de votación electrónica, 34,000 escáneres de boletas automáticos para atender a 392,000 mesas electorales, y un Sistema de votación en línea seguro y basado en tecnología blockchain para la captura, carga, transmisión, escrutinio y totalización de resultados. Se han realizado elecciones en 307 jurisdicciones, incluyendo la ciudad de Chicago, una de las jurisdicciones más grandes de los EE. UU. Los principales logros son:

- Participación en más de 50 elecciones
- Desplegamos tecnología en 307 jurisdicciones
- 35 millones de votantes atendidos
- Voto en línea para las primarias del partido Republicano en 2016
- 392,000 equipos configurados
- 11,422 dispositivos vendidos a Chicago y al Condado de Cook
- Transmisión cifrada de resultados



2. Lote 2 - Sistema de incidencias y gestión electoral

A continuación, se describe la solución técnica propuesta por Smartmatic para dar respuesta al requerimiento del CNE referente al Sistema de Incidencias y gestión Electoral.

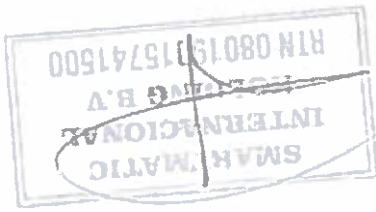
2.1 Sistema de incidencias y gestión electoral

Smartmatic implementará un sistema de gestión de incidencias a través de la provisión de una plataforma de software como servicio para brindar apoyo a los actores del proceso de elecciones generales del 28 de noviembre de 2021. El sistema de gestión de incidencias que ofrece Smartmatic para el Call Center del CNE en Honduras es Smart Helpdesk.

Smart Helpdesk es la plataforma definitiva para la gestión de elecciones, que permite la planificación, el seguimiento y el control efectivo de cada proceso de una elección en tiempo real. Smart Helpdesk está diseñado para conocer el avance de cada actividad o tarea planificada a realizar durante el evento electoral. También permite la identificación de cualquier incidente o situación inesperada en tiempo real para ayudar en su resolución inmediata, asegurando la continuidad operativa del proceso electoral. La herramienta es capaz de generar diferentes informes estadísticos.

Smart Helpdesk mejora y facilita la comunicación entre el equipo de soporte de campo y el CNE, brindando una visualización oportuna de los incidentes que se presenten durante los procesos que componen el proyecto electoral. Smart Helpdesk integra la operación de campo y el CNE, brindando una visión clara y real de los eventos e incidentes tan pronto como ocurren.

La solución de monitoreo Smart Helpdesk será utilizada por todo el personal del Call Center para registrar los incidentes ocurridos en el campo, en un entorno de red seguro. Smart Helpdesk es una plataforma interactiva en la nube que permite una oportuna gestión de incidentes. Esta implementación del sistema forma parte de un proyecto que incluye: El Sistema de gestión de incidencias, capacitación al personal del CNE y soporte



técnico de la aplicación del sistema de gestión de incidencias durante la fase de configuración y operación y servicio de call center.

2.2 Características Funcionales de la Solución

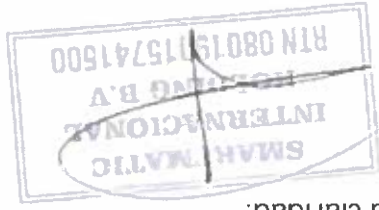
Smart Helpdesk es una plataforma de gestión de incidencias que permite el monitoreo del desempeño de procesos electorales claves, respalda la resolución de incidentes en tiempo real y brinda interacción en vivo con el personal de campo, en caso de cualquier incidente. Esta plataforma permite monitorear cualquier proceso, apoyar incidentes e interactuar en vivo, conectando a todos los interesados.

Smart Helpdesk es una aplicación Web diseñada para resolver procesos grandes y complejos. Es un visor de alto nivel que permite estar al tanto de los avances de las actividades esperadas y las incidencias que puedan presentarse en cada centro de votación y Junta Receptora de Votos (JRV). Maneja interfaces dirigidas y con detalles personalizados. Smart Helpdesk está presente como aplicativo: previo, durante y luego del evento electoral. Da el acompañamiento a todo el personal de la operación para resolver los inconvenientes que puedan presentarse dando soluciones de manera rápida.

La solución cumplirá con las siguientes funcionalidades mínimas:

- Generación de diferentes informes estadísticos.
- Uso de los criterios de búsqueda necesarios para la generación de informes estadísticos.
- Función de búsqueda genérica disponible en los criterios para permitir la selección de cualquier campo de datos, o una combinación de estos, para fines de generación de informes estadísticos.

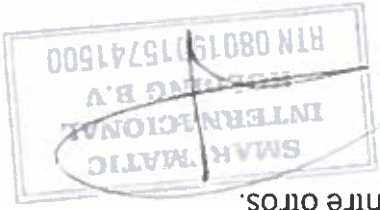
- Fácil de entender, usar y operar. Su interfaz está diseñada con principios de UX para requerir una curva de aprendizaje mínima, con un flujo de aplicaciones fácil de usar para mejorar la eficiencia y la claridad.



- Sistema computarizado de registro y generación de informes sobre todos los problemas recibidos, atendidos y no resueltos.
- Funcionalidad para pre-registrar el nombre de la persona que llama y el número de teléfono.
- Permite la configuración para incluir en el sistema los centros de votación, ciudad / municipio / departamento, región, números de contacto, nombres del personal y números de contacto.
- Permite modificar la información, en caso de cambio de número o nombre de contacto.
- Registro de todas las incidencias recibidas y resueltas en campo y generación de incidencias resueltas y no resueltas.
- Realiza asignación automática o manual del incidente de acuerdo con el tipo de incidente y el supervisor, incluso permite al supervisor tomar el caso para su pronta resolución.
- Plataforma basada en ambiente web, de manera que puede ser operada desde los computadores de escritorio del CNE sin necesidad de instalación de servidores o software adicional.
- Sistema desplegado en una plataforma cloud escalable.

La fase de recopilación y personalización de requisitos del sistema se realizará días antes del evento electoral, según lo acordado en base a las necesidades e información entregada por el CNE, asociada a la siguiente base de datos:

- Censo nacional electoral, Centros de Votación
- Asignación y Números de la JRV
- Directorio de responsables de centros educativos
- Miembros de JRV, operadores técnicos, entre otros.



- Problemas y soluciones de los incidentes esperados de diferentes sistemas y servicios.

El sistema tiene la capacidad de crear incidentes asociados a los datos contenidos en las bases de datos antes mencionadas, los cuales podrán ser entregados bajo el formato que determine el CNE para su carga para la ejecución del entrenamiento, así como para su salida a producción en el Call Center.

Además, Smart Helpdesk ofrece las siguientes ventajas:

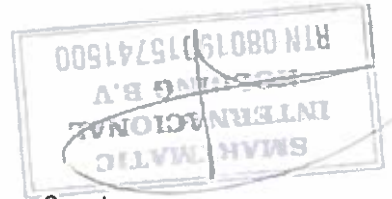
1. Mejorar la comunicación: Smart Helpdesk proporciona comunicación directa entre los agentes del Call Center y los operadores de campo. Smart Helpdesk también ofrece información en tiempo real sobre la operación de la elección para el equipo de gestión del proyecto del CNE y apoyo inmediato al personal de campo.

2. Adaptable a cualquier modelo operativo: Smart Helpdesk se puede configurar como desee el CNE. Al introducir posibles incidentes y los pasos exactos que desea que el personal tome en respuesta, creando una guía paso a paso para la resolución de incidentes, Smart Helpdesk ayudará a que el personal ahorre un tiempo valioso y garantizará que sigan los procedimientos correctos en caso de que ocurra un incidente no planificado.

3. Aumenta la velocidad de respuesta: debido a que la información completa se entrega en tiempo real con instrucciones preconfiguradas, Smart Helpdesk permite a las autoridades responder de manera inmediata y correcta a los incidentes.

4. Promueve la eficiencia: al facilitar la comunicación entre las autoridades y los operadores de campo, Smart Helpdesk permite que los recursos se entreguen solo donde se necesitan. Además, cuando ocurren incidentes inesperados, permite a las autoridades tomar decisiones informadas oportunas para que la elección siga su curso.

5. Genera confianza: este poderoso software aumenta la eficiencia y la transparencia, lo que genera confianza pública en el CNE y los procesos electorales.

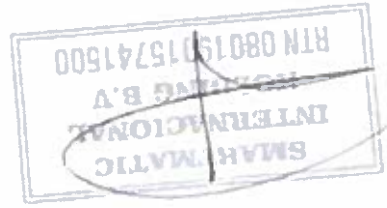


Los incidentes pueden ser creados de acuerdo con la JRV, Centro de Votación o datos de las personas que realizan la llamada desde las JRV que estén previamente registrados, permitiendo seleccionar el incidente asociado a la llamada y la aplicación garantiza la clasificación del tipo de incidente de acuerdo con un conjunto de organismos o personas responsables para la pronta solución. Algunos de los organismos o empresas involucradas para solventar incidentes durante el evento electoral son los siguientes:

- Comisionado Nacional de los Derechos Humanos
- Secretaría de Educación
- Fuerzas Armadas de Honduras
- Policía Nacional de Honduras
- Empresa Nacional de Energía Eléctrica
- Empresa Energía Honduras
- Comisión Nacional de Telecomunicaciones
- Hondutel
- Compañías Privadas de Servicios Telefónicos
- Bomberos de Honduras
- Registro Nacional de las Personas
- Otros

La aplicación maneja un esquema de roles y permisos de acceso de acuerdo con el grupo responsable de usuarios que atenderá cada tipo de incidencia, agentes, así como los supervisores del Call Center.

Aquellos incidentes que no puedan ser resueltos, pueden ser escalados de acuerdo con la clasificación de la incidencia, de tal forma el sistema de gestión de incidencias permitirá la gestión de distintos tipos de casos y estados de incidencias, ejemplo Abierto y Cerrado. Los estados de los incidentes serán acordados previamente junto al CNE.



En los siguientes puntos se explican a detalle algunas de las funcionalidades del sistema Smart Helpdesk:

2.2.1 Registro de Tickets

Con el fin de ayudar a los técnicos que trabajan en el campo, Smart Helpdesk maneja el uso de tickets para registrar todo lo emitido durante el día de las elecciones. Para ello, el módulo de registro de tickets permite:

- Registrar todas las incidencias recibidas / resueltas del personal en campo y generación de incidencias resueltas y no resueltas.

- Crear y/o modificar un ticket.

- Procesar (agregar, modificar o actualizar, eliminar, visualizar y generar informes y estadísticas) de los problemas recibidos. Cada vez que un Agente del Call Center recibe una llamada, el agente registra en el sistema el evento o problema reportado. En el caso de problemas técnicos, Smart Helpdesk guía al agente para encontrar la solución adecuada de acuerdo con la información entregada por el CNE.

- Marcar el problema si está resuelto o no (abierto o cerrado) o para seguimiento.

La creación de tickets se puede realizar mediante dos opciones diferentes:

Por ubicación: A través de esta funcionalidad, el usuario busca una ubicación específica y luego de que se muestran los resultados, aparecen varias opciones para la creación, edición o reemplazo de esas opciones, tales como:

- Tickets
- Eventos
- Reemplazo del operador
- Edición de operador
- Cancelar



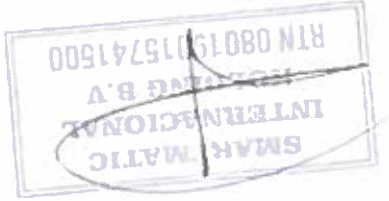
Por persona que llama: A través de esta funcionalidad el usuario busca un operador específico y luego de que se muestran los resultados, aparecen varias opciones para la creación, edición o reemplazo de esas opciones, tales como:

- Tickets
- Eventos
- Reemplazo del operador
- Edición de operador
- Cancelar

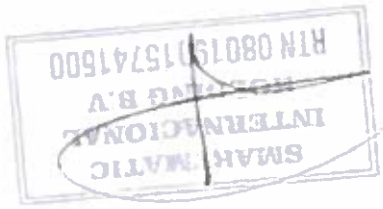
Durante el registro del Ticket, se capturará la siguiente información:

- Nombre de la persona que llama
- Número de teléfono de la persona que llama
- Localización:

- JRV
- Centro de votación
- Municipio o Ciudad
- Región
- Problema
- Solución del problema
- Notas adicionales para capturar mayores detalles (opcional)
- Fecha y hora de recepción



A continuación, una visualización del contenido que puede tener un ticket creado por soporte hacia una ubicación JRV con su problema y componente asociado.



- Registro de eventos
- Buscar y actualizar un ticket
- Creación de tickets
- Búsqueda por persona que llama
- Buscar por ubicación (ejemplo: centro de votación)

siguientes tareas para facilitar el monitoreo y soporte en campo:

Smart Helpdesk permite a los Agentes del CNE ubicados en el Call Center realizar las

estas búsquedas, el sistema permite generar informes y estadísticas.

Smart Helpdesk permite filtrar el problema en función de la ubicación geográfica, el tipo

de problema, el estado del problema, la fecha y hora del problema, los destinatarios del

problema, la persona que llama para reportar el problema o cualquier combinación de los

Smart Helpdesk permite filtrar el problema en función de la ubicación geográfica, el tipo

centro de votación, junta receptora de voto, incidentes y solución aplicada.

Smart Helpdesk es capaz de generar estadísticas por departamento, por ciudad, municipio,

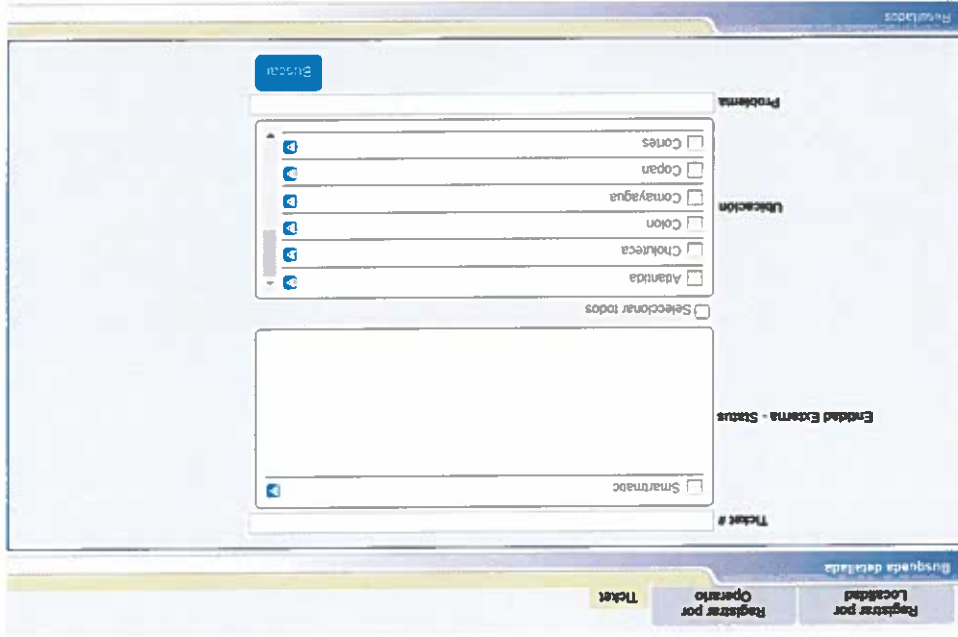
2.2.2 Generación de estadísticas

Figura 2. Contenido referencial de un ticket creado

- Buscar por evento registrado
- Explorador de tickets
- Seguimiento de tickets
- Descargas de informes

Buscar por ubicación

Esta función otorga al agente información relacionada con una ubicación específica. Al proporcionar uno o más parámetros como nombre, código, tipo de ubicación y/o estatus, el sistema produce los resultados correspondientes.



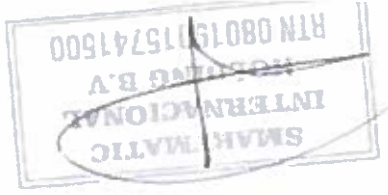
The screenshot shows a web application interface for searching tickets. At the top, there are three tabs: "Registrados por Localidad", "Registrados por Operario", and "Ticket". The "Registrados por Localidad" tab is selected. Below the tabs, there is a search bar with the text "Buscar" and a blue "Buscar" button. To the right of the search bar, there is a section titled "Ubicación" with a list of locations and checkboxes: "Adanida", "Choliteca", "Colon", "Comayagua", "Copan", and "Cortes". Below this list, there is a checkbox labeled "Seleccionar todos". To the right of the "Ubicación" section, there is a section titled "Entidad Externa - Status" with a checkbox labeled "Smartmatic". At the bottom of the interface, there is a section titled "Resultados" with a table of results.

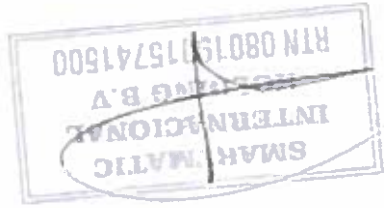
Figura 3. Información relacionada con una ubicación

Una vez que se encuentra la ubicación, el sistema permite:

- Crear un ticket sobre un incidente relacionado con una persona que llama, un elemento o una ubicación
- Registrar un evento relacionado con una persona que llama, un elemento o una ubicación

ubicación





- Editar los datos de la persona que llama
- Reemplazar una persona que llama en el sistema
- Registrar un evento relacionado con una persona que llama, un elemento o una ubicación
- Crear un ticket sobre un incidente relacionado con una persona que llama, un elemento o una ubicación

Una vez que se ha encontrado a la persona que llama, el sistema permite:

Figura 4. Información relacionada con una persona que llama

resultados correspondientes.

Buscar por persona que llama

Esta función otorga la información relacionada con una persona que llama en particular. Al proporcionar uno o más parámetros como nombre, número de identificación, tipo de persona que llama, título, número de teléfono y/o ubicaciones, el sistema produce los

- Cancelar la búsqueda
- Editar los datos de la persona que llama
- Reemplazar una persona que llama en el sistema

- Cancelar la búsqueda

2.2.3 Navegador de Tickets

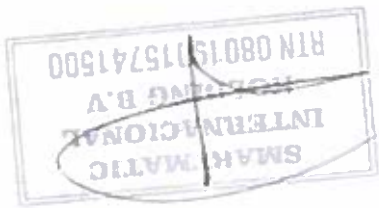
Esta función permite tener una visibilidad total de la gestión, informes y estadísticas de tickets o incidencias que están siendo manejadas por el Call Center, así como el registro de todas las incidencias recibidas / resueltas del soporte técnico en campo y generación de incidencias resueltas y no resueltas.

Smart Helpdesk facilita el seguimiento y control automatizados de todo el proceso electoral en campo. La búsqueda se puede realizar a través de los siguientes filtros:

- Rango de fechas de creación del ticket / emisión
 - Intervalo de tiempo de creación del ticket / problema
 - Estado del ticket / emisión (asignado / no asignado)
 - Tipo de ticket / problema (relacionado con el elemento, la ubicación o la persona que llama)
- Según la búsqueda establecida, esta función muestra estadísticas de gestión relacionadas con:

- Tickets por estado por región (ubicación geográfica)
 - Número medio de tickets que se gestionan
 - Total de tickets por región y por estado (cerrado, no cerrado, consolidado, etc.)
- Para las estadísticas globales, la consolidación de tickets se muestra por región, después de seleccionar un filtro para obtener resultados más rápidos, indicando:

- El número de usuarios con tickets relacionados con la opción de filtros.
- El promedio por usuario, es decir, el número de tickets no cerrados entre el número de usuarios.



Para las estadísticas administrativas se muestran todos los tickets relacionados con el filtro seleccionado, según la opción total requerida (consolidado, cerrado, no cerrado), indicando:

- Usuario (destinatarios del problema u operador que llama para reportar el problema)
- Número de tickets (distintos de cerrados o resueltos)
- Tiempo total de la llamada, incluido el tiempo desde que se creó el primer ticket hasta el momento de respuesta
- Tiempo en estado actual

Al hacer clic en cualquiera de los registros mostrados, se indica información específica del ticket seleccionado.

Estadísticas
Monitoreo Administrativo de Tickets

VENEZUELA

Región	Usuarios	Problemas	Consolidados	Cerrados	No Cerrados	Abiertos
Caracas	1	1	1	0	1	100.00
Coahuila	0	0	0	0	0	0.00
Chihuahua	0	0	0	0	0	0.00
Delta Amacuro	0	0	0	0	0	0.00
Dpto. Capital	2	2	2	0	0	100.00
Falcon	1	1	1	0	0	100.00
Guayana	1	1	1	0	0	100.00
Maracaibo	1	1	1	0	0	100.00
Mérida	1	1	1	0	0	100.00
Miraflores	1	1	1	0	0	100.00
Nuevo Esparta	0	0	0	0	0	0.00
Trujillo	0	0	0	0	0	0.00
Zulia	0	0	0	0	0	0.00

Monitoreo Administrativo 11:03:29 15 02 13 13

Figura 5. Información específica del ticket

2.2.4 Monitoreo de tickets

Esta función fue desarrollada para facilitar el seguimiento de los tickets mostrándole al agente toda la información en una sola vista.

Este módulo permite a los usuarios visualizar los tickets asignados que no han sido resueltos. El usuario también puede seleccionar el ticket a resolver. Asimismo, permite revisar las estadísticas de sus tickets asistidos, tickets pendientes y total de tickets por entidad externa o estado.



Esta pantalla de gestión permite al usuario tomar tickets de la lista de espera por nivel de prioridad (FIFO - Primero en entrar, primero en salir).



Figura 6. Información disponible en el módulo de monitoreo de tickets

A continuación, se mencionan las secciones disponibles en el módulo de monitoreo de tickets, según se muestra en la figura anterior:

A. Asignado a (usuario)

Muestra los tickets asignados al usuario que inició sesión en la aplicación. Los tickets se agrupan en función de la entidad a la que pertenezca el usuario.

B. No asignado

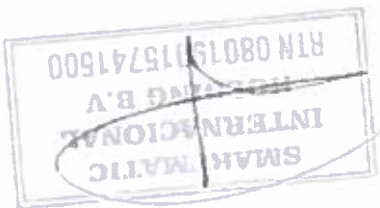
Esta sección muestra los tickets que no están asignados a un usuario en particular.

C. Estadísticas

Esta sección muestra información sobre los tickets registrados por la aplicación. El sistema cuenta el número total de tickets atendidos, en estado pendiente, no cerrados y cerrados.

D. Próxima actualización

Se refiere al temporizador que sirve como cuenta regresiva para que la pantalla se actualice. Al actualizar, la pantalla mostrará otro conjunto de tickets distribuidos en la sesión del usuario. La distribución se asigna por igual.



2.2.5 Gestión del sistema

La funcionalidad de control de acceso permite validar los permisos de acceso de los usuarios según su rol para utilizar Smart Helpdesk. A través de esta función, el usuario puede acceder a los diferentes módulos de la aplicación para los que tiene permiso, a través de un nombre de usuario y una contraseña específicos. Todas las contraseñas o controles de seguridad del sistema serán proporcionados y manejados por el CNE.

Cada usuario es único para la aplicación y puede ser configurado a través del módulo de administración, por un usuario con los permisos necesarios para ejecutar estos cambios.



Bienvenido

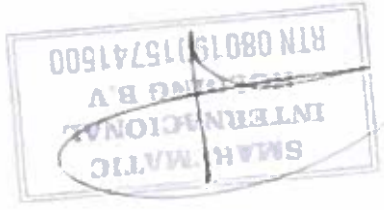
Figura 7. Acceso al Sistema

La aplicación guía al agente desde la creación del incidente hasta su resolución.

2.3 Dashboard de Estadísticas

Smart Helpdesk ofrece informes de progreso personalizados y fáciles de leer, adaptados a los requisitos del CNE, que se pueden utilizar para informar sobre el desarrollo del proceso y tiene una herramienta de aprendizaje para futuras elecciones.

La información recopilada en los módulos de notificación de incidentes proporciona a las autoridades del CNE una visión completa y en tiempo real del progreso de las elecciones, lo que facilita el seguimiento.



Smart Helpdesk proporciona gráficos intuitivos que ayudan a las autoridades a comprender lo que está sucediendo en el campo. Incluye varios paneles que contienen, entre otros, la siguiente información:

- Número total de problemas / incidencias resueltas por hora / día / semana / mes
- Número total de problemas / incidencias resueltas por región / departamento / municipio o ciudad
- Número total de problemas / incidencias sin resolver por región / departamento / municipio o ciudad

Algunos ejemplos asociados al Dashboard que estarán disponibles son:

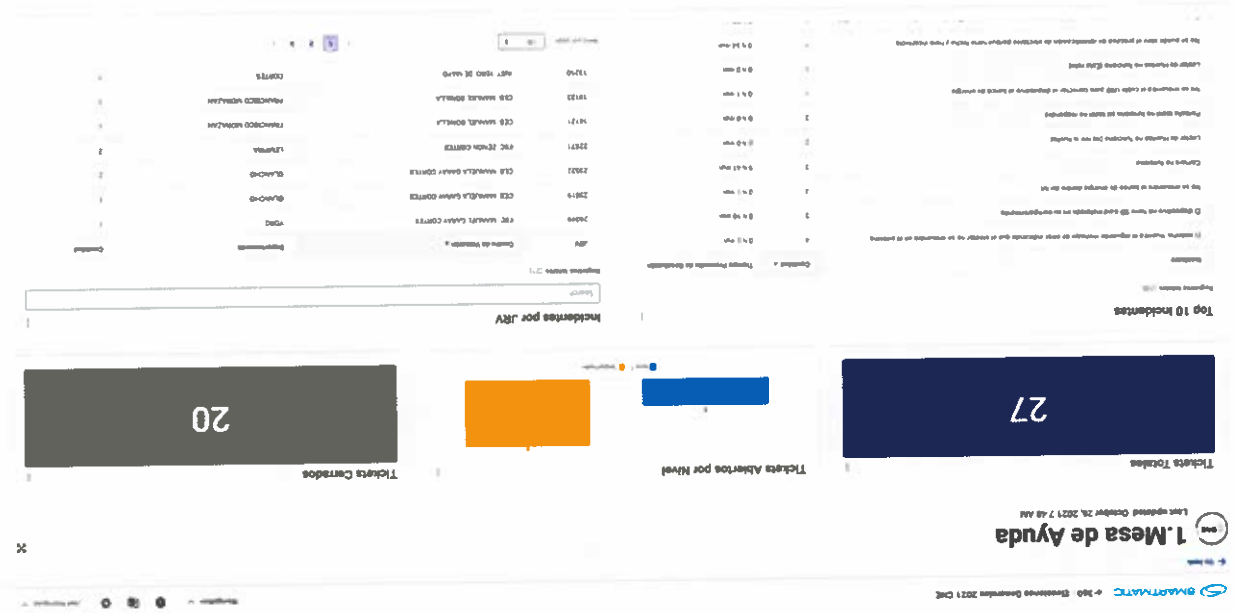
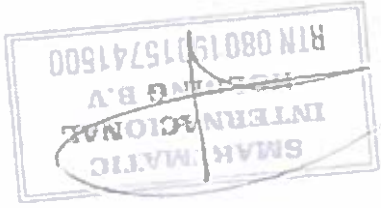
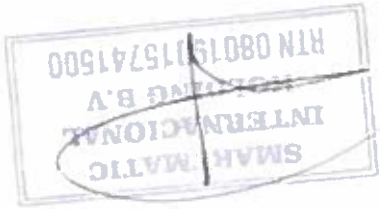


Figura 8. Dashboard referencial disponible en Smart Helpdesk – Ejemplo 1





El dashboard es una solución de software mediante la cual se puede visualizar en la estación de monitoreo, los casos generados, escalados y resueltos, en tiempo real. La aplicación es responsive y puede adaptarse para ser visualizada en cualquier tipo de dispositivo. Adicionalmente se puede visualizar las estadísticas de las llamadas, para lo cual el CNE debe permitir el acceso al sistema telefónico instalado y operado por el CNE.

Figura 10. Dashboard referencial disponible en Smart Helpdesk – Ejemplo 3

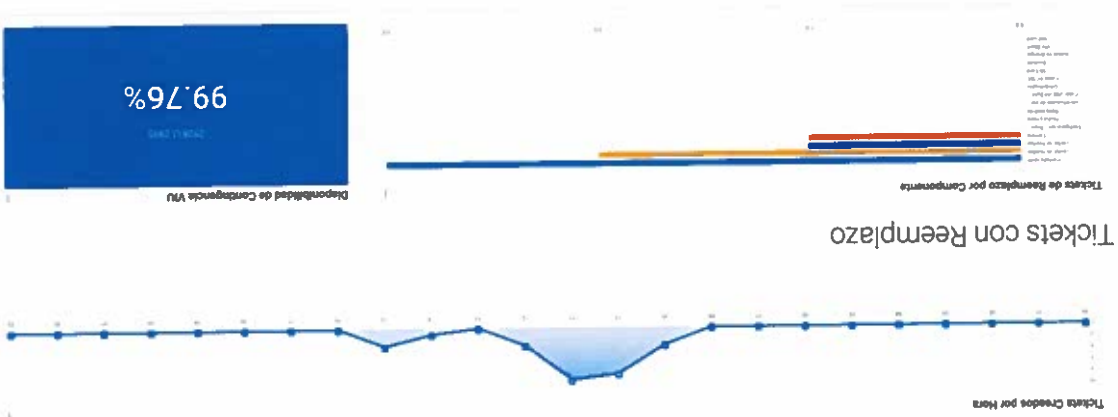
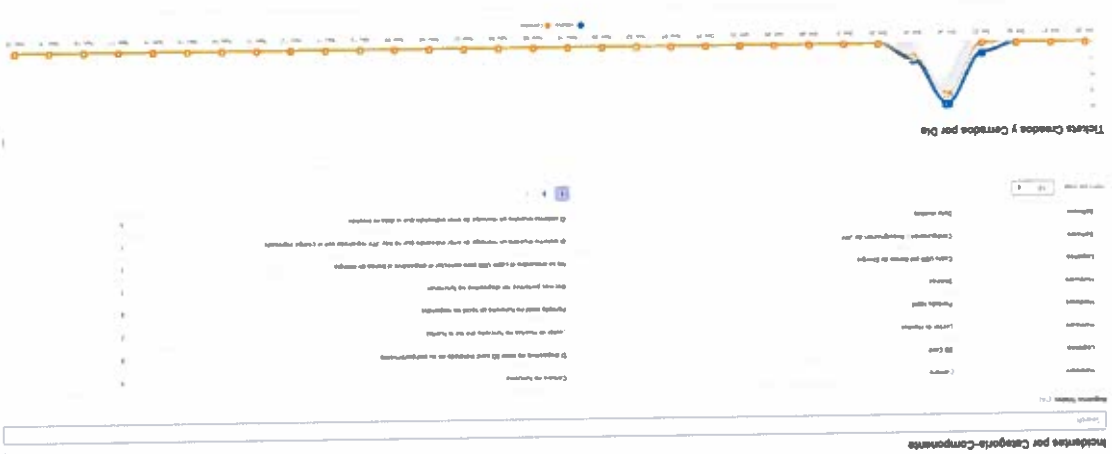


Figura 9. Dashboard referencial disponible en Smart Helpdesk – Ejemplo 2



2.4 Capacitación

Smartmatic tiene una amplia experiencia probada en la realización de programas de capacitación a nivel nacional para varios proyectos de elecciones en todo el mundo, lo que garantizará una transferencia efectiva de conocimientos al personal del CNE.

Como proveedor confiable de muchos proyectos electorales en todo el mundo, creamos nuestros programas de capacitación y transferencia de conocimientos basados en esta vasta experiencia, conocimiento práctico y mejores prácticas para capacitar de manera efectiva y brindar confianza en el uso del sistema de gestión de incidencias, de acuerdo con las necesidades del personal a capacitar.

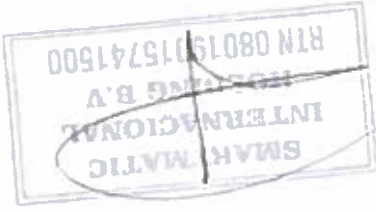
Nuestros expertos en la materia y diseñadores de cursos trabajarán en estrecha colaboración con la contraparte de capacitación designada por el CNE para acordar el enfoque y los requisitos del plan de capacitación en función de los esquemas de los cursos existentes y para adaptar aún más los programas de capacitación orientados a objetivos, si es necesario. Dicho esto, a continuación, se presenta el modelo de capacitación a implementar para cumplir con los requerimientos del CNE.

2.4.1 Plan de Capacitación

Como parte del proceso de capacitación, Smartmatic proveerá Analistas de Entrenamiento especializados quienes serán los responsables de transferir los conocimientos y proveerán soporte durante un simulacro y el día de las elecciones.

El plan de capacitación está diseñado para ser impartido a una audiencia de hasta 300 personas compuestos por agentes de Call Center y Supervisores (Personal designado y convocado por el CNE).

Esta capacitación se realizará en las instalaciones proporcionadas por el CNE en Tegucigalpa, en las instalaciones del Call Center del CNE ubicado en el Hotel Plaza Juan Carlos. El CNE gestionará los refrigerios para el personal durante la capacitación en caso de que sea necesario.



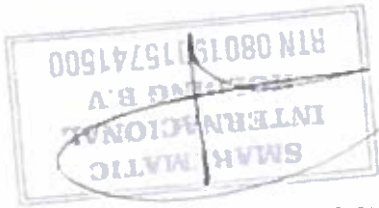
Smartmatic estructurará los contenidos bajo las mejores prácticas y el siguiente esquema:

Conocimientos	Técnicas	Herramientas		Indicadores
		Técnicos (4 Horas)	Prácticos (4 horas)	
Técnicos	Funcionales	• Presentación de capacitación • Videos	• Manuales de usuario • Encuesta de calidad de entrenamientos • Evaluación de conocimiento • Copia Digital del material didáctico • Encuesta de calidad de entrenamientos • Evaluación de conocimiento	• Encuesta de calidad de entrenamientos • Evaluación de conocimiento
		Material audiovisual	Documentación	

Tabla 1. Estructura de Contenidos

Adicionalmente, para garantizar el mejor proceso de formación y afianzar la transferencia de conocimiento se considera:

- El entrenamiento debe ser realizado en grupos máximo de 50 personas.
- Realizar entrega de manuales en formato digital como recurso teórico de rápida consulta.
- Interacción constante entre los entrenadores y participantes para la aclaratoria de dudas y respuesta a preguntas frecuentes dentro de la dinámica de la jornada de capacitación.
- Aplicación de pruebas de conocimiento para constatar que el aprendizaje ha sido obtenido de manera efectiva y eficiente.



- Disponibilidad del equipamiento y documentación de apoyo necesario para un correcto entendimiento en el uso del sistema de gestión de incidencias en las salas de capacitación.
- Aplicación de encuesta de satisfacción para medir la calidad de las capacitaciones provistas, como parte de nuestro proceso de mejora continua.

El temario básico propuesto para la ejecución de las capacitaciones de acuerdo con el rol requerido se describe a continuación:

Tema	Dirigido	Objetivo	Tópicos
Sistema de gestión de incidencias – Smart Helpdesk	• Agentes del Call Center y Supervisores del CNE	Manejo del sistema de gestión de incidencias	• Introducción al sistema • Funcionamiento de Smart Helpdesk • Creación y manejo de Tickets • Reportes del sistema.

Tabla 2. Temario Básico

Para garantizar el éxito del entrenamiento, el CNE deberá apoyar en las siguientes actividades:

- Convocatoria del personal para la capacitación y asegurar su asistencia. La capacitación se sugiere sea ejecutada antes del simulacro.
- Preparación de las salas con las estaciones de trabajo operativas para poder hacer la parte práctica del entrenamiento en Smart Helpdesk.
- Proveer la data requerida para la configuración del sistema.

2.5 Soporte

Para configurar el sistema de gestión de incidencias y reporte, Smart Helpdesk es necesario preparar y configurar el sistema con todos los datos, información e informes del proceso



electoral. Por tal motivo se requiere que el CNE proporcione a Smartmatic los archivos, datos, información requeridos, en su versión final, para cargar y configurar el sistema y alinearse con los procesos electorales, en un tiempo óptimo estimado de 15 días antes del evento electoral.

Smartmatic adicional al soporte para la configuración del sistema de gestión de incidencias, brindará un soporte técnico y monitoreo 24/7, iniciando este soporte desde la puesta en marcha del proyecto y 10 días previo a la elección, durante el día del evento y 5 días posterior al evento. El equipo de soporte especializado en el despliegue y manejo del sistema realizará un seguimiento continuo al sistema de gestión y reportes de incidencias durante los días establecidos garantizando el éxito de las operaciones.

El soporte ofrecido no incluye soporte en procesos operativos de Call Center y coordinación de la operación del mismo.

2.6 Servicios

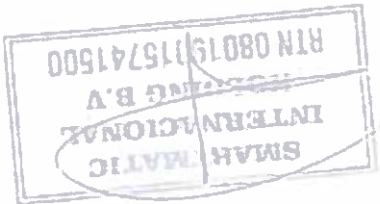
Smartmatic brindará soporte técnico en sitio, inherentes al sistema de gestión de incidencias, necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones y la adecuada gestión de la información del CNE. Este soporte estará estructurado en dos servicios:

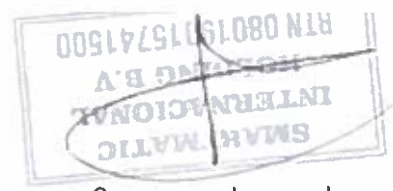
- Incidentes (interrupciones del servicio o brechas de seguridad detectadas)
- Solicitudes de Servicios (Solicitudes estándares del usuario)

Los servicios implementados podrán categorizarse según su relevancia para el funcionamiento del sistema. Se pueden clasificar utilizando los siguientes criterios:

- Impacto en la operación
- Impacto en el alcance
- Urgencia

La siguiente tabla proporcionará la orientación adecuada al completar la solicitud o el registro de incidente.





La defensa en profundidad se basa en la noción de que todo control de seguridad es vulnerable de alguna manera, pero que si un componente falla, otro control en una capa separada aun proporciona servicios de seguridad para mitigar el daño. Cada nivel de la pila de defensa en profundidad tiene sus propias capacidades y limitaciones de seguridad únicas. Por lo tanto, el marco de seguridad del Smart Helpdesk está compuesto por múltiples capas de seguridad ubicadas a lo largo de la protección física, la red, el host, las

profundidad. En el siguiente apartado presentamos los controles de seguridad que se prevén implementar en la plataforma Smart Helpdesk, siguiendo una estrategia de defensa en tecnología, protegen el sistema de estas amenazas.

Smartmatic es muy consciente de que cada plataforma y sistema tiene varias superficies de ataque, por ejemplo: los servidores backend, las comunicaciones y el acceso físico. Las salvaguardas arquitectónicas inherentes al sistema, combinadas con procesos y

2.7 Seguridad

Smart Helpdesk posee una arquitectura en la nube redundante, con todos los recursos de almacenamiento y procesamiento requeridos para la operación. Es importante destacar que el CNE pondrá a disposición de Smartmatic los enlaces a internet para la operación, así como el equipamiento, las estaciones de trabajo, el sistema telefónico y el personal requerido para esta operación del Call Center.

Tabla 3. Categorización de servicios según relevancia

Clasificación	Impacto	
	Servicios Afectados	
Alto	Interfiere con las funciones comerciales centrales o la pérdida o posible pérdida de datos críticos	1 hora
Medio	Interfiere con actividades secundarias o funciones que no afectan todo el proceso.	1 hora y 30 minutos
Bajo	Interfiere con la realización normal del trabajo o las tareas son más difíciles, pero no imposibles de completar	1 hora y 30 minutos

aplicaciones y los datos. Esta estrategia aborda las vulnerabilidades de seguridad en el personal, la tecnología y las operaciones, así como también evita que el sistema tenga una capa externa fácil de penetrar, permitiendo que la solución ofrecida cuente con un esquema de seguridad que garantiza al CNE la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información durante todo el proceso.

2.7.1 Funcionalidades de Seguridad

Controles de seguridad

Todos los controles propuestos se basan en ISO 9001, 27001, 27002 - Código de prácticas para la gestión de la seguridad de la información asignado a NIST 800-53.

Cumplimiento de acceso

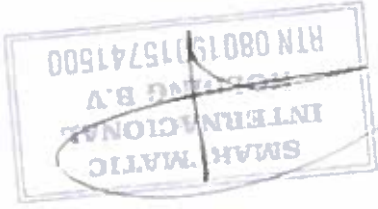
El sistema de información hace cumplir las autorizaciones asignadas para controlar el acceso al sistema de acuerdo con la política aplicable. Para ejecutar la aplicación, el usuario proporcionará un nombre de usuario / contraseña para autenticarse en la aplicación. Las cuentas de inicio de sesión / contraseña se configurarán en las estaciones de trabajo y se registrarán en la base de datos antes de ser entregadas a los diferentes usuarios para ser asignadas a cada estación de trabajo.

Separación de tareas

El sistema de información impone la separación de funciones a través de autorizaciones de acceso asignadas.

Privilegios mínimos

El sistema de información aplica el conjunto más restrictivo de derechos / privilegios o accesos que necesitan los usuarios (o procesos que actúan en nombre de los usuarios) para el desempeño de tareas específicas. Siguiendo la formulación original de Jerome Saltzer: Cada programa y cada usuario privilegiado del sistema debe operar usando la menor cantidad de privilegios necesarios para completar el trabajo.



2.7.2 Monitoreo continuo

Como parte de la implementación, se va a monitorear los controles de seguridad en el sistema de información de manera continua. Para realizar un monitoreo continuo, utilizamos tanto el Sistema de detección / prevención de intrusiones (IDS / IPS) como el Sistema de monitoreo de red (NMS).

Un IDS es un dispositivo (o aplicación) que monitorea las actividades de la red y/o del sistema en busca de actividades maliciosas o violaciones de políticas y genera informes para una estación de administración. La detección de intrusiones es el proceso de monitorear los eventos que ocurren en un sistema informático o red y analizarlos en busca de signos de posibles incidentes, que son violaciones o amenazas inminentes de violación de las políticas de seguridad informática, políticas de uso aceptable o prácticas de seguridad estándar.

Adicionalmente se va a monitorear el performance de la aplicación para garantizar su disponibilidad durante el período de uso.

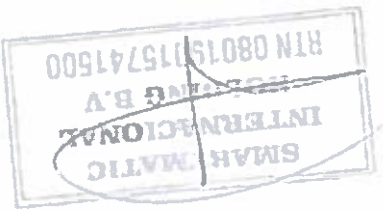
2.7.3 Certificaciones Internacionales Vigentes

Smartmatic cuenta con las siguientes certificaciones ISO vigentes y cuyo alcance está relacionado al ofrecimiento de soluciones de hardware y software y servicios llave en mano que faciliten el proceso de votación:

- ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 27001 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

2.8 Licenciamiento de uso

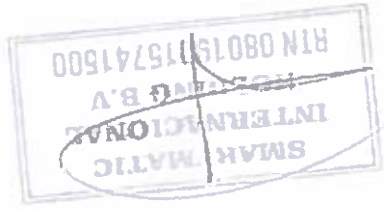
Dentro del alcance ofrecido Smartmatic incluye el licenciamiento de Smart Helpdesk de uso exclusivo para el CNE para las elecciones generales del 28 de noviembre y 2 eventos electorales futuros tal como se solicita en el pliego de condiciones.



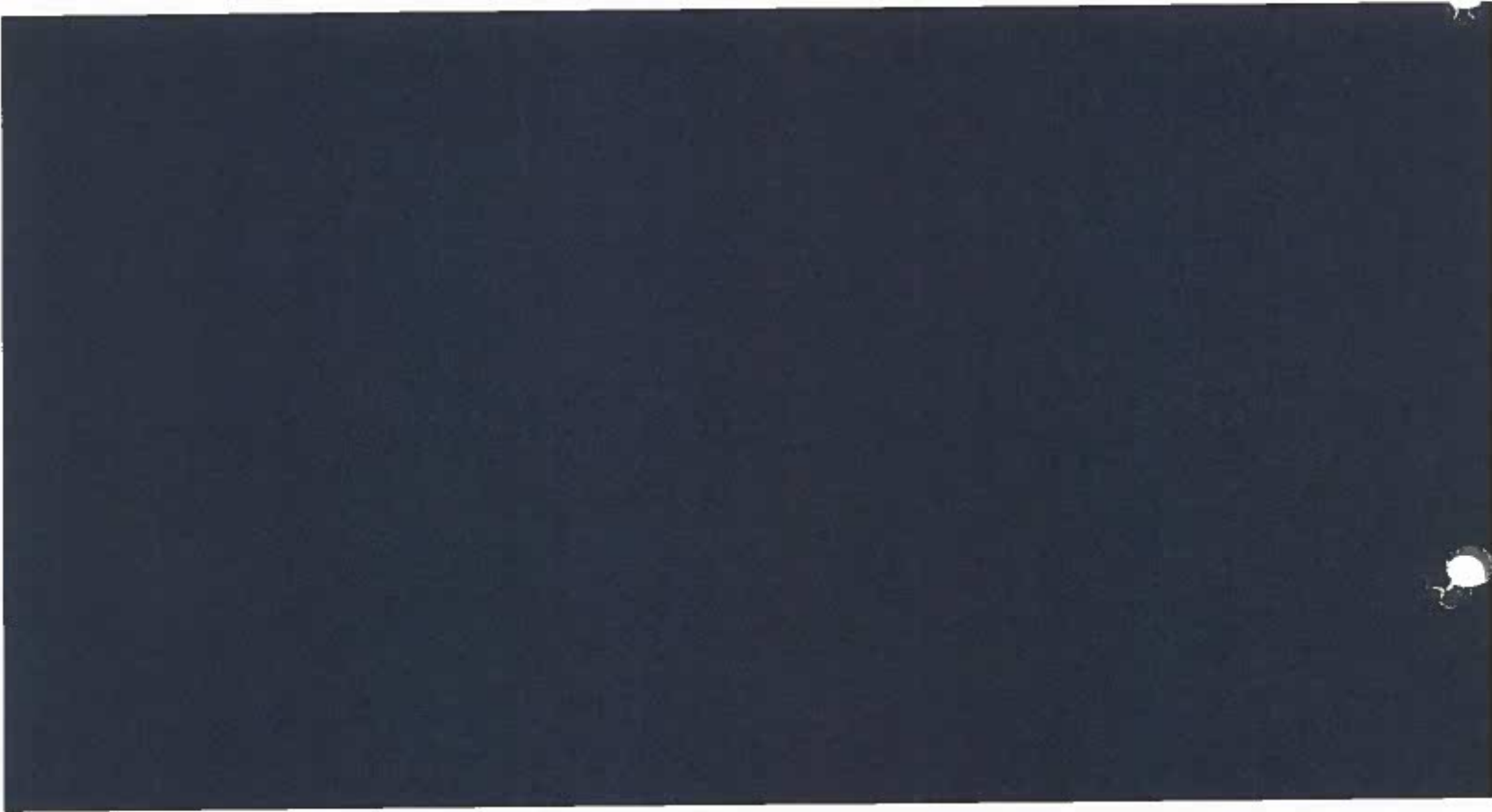
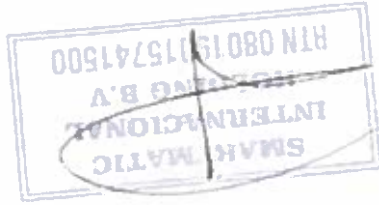
2.9 Cronograma de Trabajo

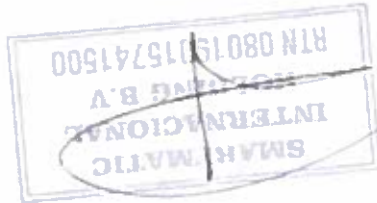
A continuación, se presenta el cronograma de trabajo basado en la premisas y requisitos establecidos en el pliego. El mismo podrá ser ajustado una vez inicien las actividades y según lo solicite el CNE.

Id	Modelo	Tarea	Inicio	Fin	Duración
1		Sistema de Incidentes y Gestión Electoral (Módulo 2)	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
2		Notificación de Acreditación	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
3		Firma de contrato	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
4		Requisitos del CNE	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
5		Entrega de la data	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
6		Censo nacional electoral, Centros de Votación	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
7		Asignación y Números de la IRV	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
8		Directorio de responsables de centros educativos	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
9		Miembros de IRV, operadores técnicos, entre otros	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
10		Problemas y soluciones de los incidentes esperados de diferentes sistemas y servidores	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
11		Definición del Modelo Operativo - Mesa de Ayuda	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
12		Listado del Agente a Capacitar (300) para activación de licencias	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
13		Definición de Modelo Operativo - Dashboard	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
14		Instalación del Sistema Smartmatic	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
15		Despliegue de la infraestructura en la nube	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
16		Despliegue de aplicaciones	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
17		Carga de data	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
18		Certificación de la plataforma	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
19		Prueba End to End del modelo operativo	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
20		Comprobación del Servicio de Internet	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
21		Alineación con proveedor de PaaS	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
22		Integración de las Estadísticas de la PaaS en el Dashboard	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
23		Validación del entrenamiento del IVR	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
24		Capacitación	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
25		Elaboración de manuales y video	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
26		Capacitación de 300 funcionarios del CNE	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
27		Soporte y Monitoreo	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
28		Cierre de Proyecto	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días
29		Generación de informe de cierre de proyecto	14 Nov 21	14 Nov 21	0 días



www.smartmatic.com





CATÁLOGO DE ESPECIFICACIONES

ANEXO A

Plataforma inteligente para la gestión de incidencias y gestión electoral

Planeamiento, monitoreo y control efectivo de las tareas electorales más importantes

Eficiencia operacional

La plataforma ofrece visibilidad total, control de incidentes y comunicación en tiempo real con el personal de campo

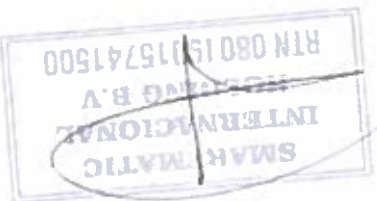
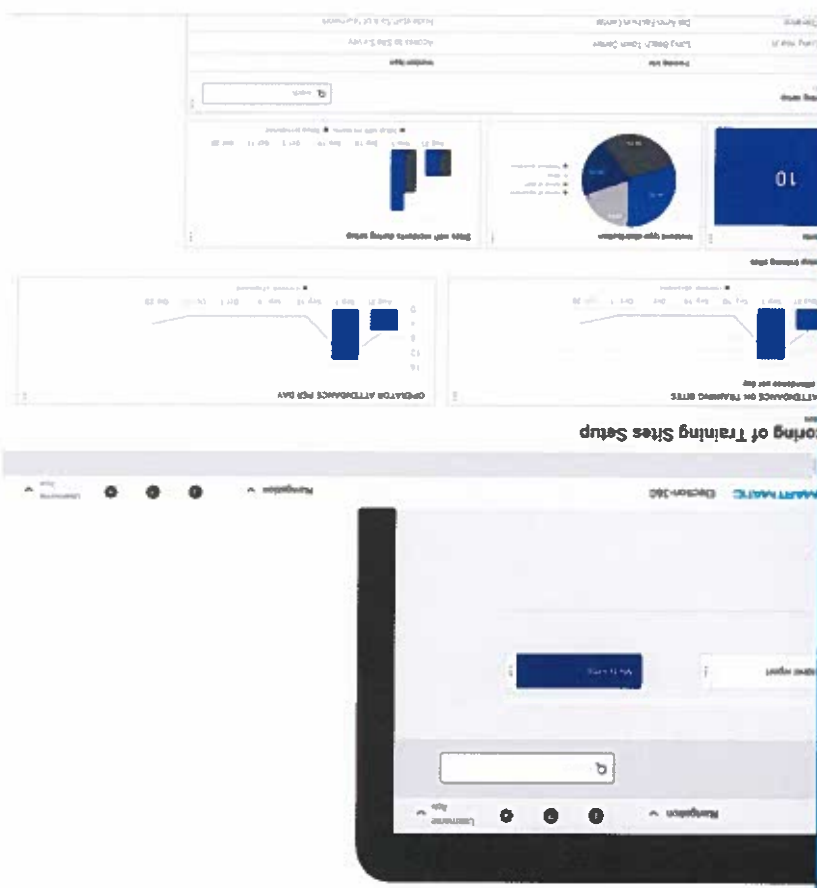
Toma de decisiones optimizada

Análisis del progreso con métricas de rendimiento que permiten tomar las decisiones correctas basadas en información en tiempo real

Altamente utilizable

El diseño de la interfaz provee al usuario de poderosas herramientas visuales que facilitan la rápida comprensión de la información

La plataforma **Smart Helpdesk** brinda apoyo a comisiones electorales aumentando la eficiencia operacional al gestionar de manera efectiva procesos claves de una elección a través de una misma plataforma



El sistema **Smart Helpdesk** de Smartmatic es una plataforma basada en ambiente web que combina una variedad de herramientas que ayudan a los funcionarios electorales a administrar y monitorear de manera centralizada sus operaciones garantizando la continuidad operacional. El sistema se brinda en una plataforma tipo cloud escalable.

Esta versátil plataforma, apoya a los oficiales electorales a:

- Definir el monitoreo y control logístico, mediante la definición del flujo de los tickets para su correcta resolución
- Planificar acciones de respuesta, pues cuenta con instrucciones para la solución de incidentes preconfiguradas que han sido mejoradas con la experiencia electoral de cada despliegue.
- Monitoreo del progreso de la resolución del incidente.
- Autogestión y soporte en tiempo real.
- Reportes de monitoreo y estadísticas de fácil lectura.
- Analizar los procesos y mejorarlos para las futuras elecciones.

Ventajas de la Solución Smart Helpdesk



Seguro y Eficiente

- Acceso controlado a otros sistemas
- Certificación de prueba de penetración externa - CyberHunter



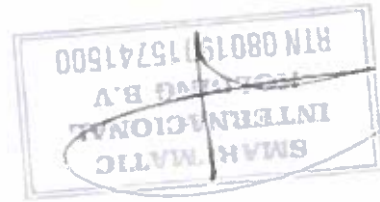
Fácil de usar

- Desarrollado utilizando la metodología Design Thinking.



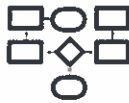
Responsive

- Funciona en plataformas móviles y de escritorio
- Certificado en los sistemas operativos y navegadores webs más utilizados



Fácil de configurar

- Adaptable a cualquier modelo operativo:
 - Elecciones automatizadas
 - Elecciones manuales
 - Registro / autenticación de votantes



Integración con otros sistemas

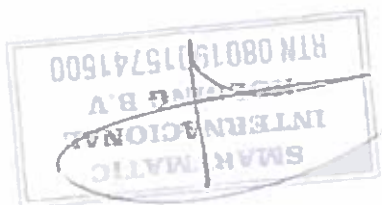
- Integración con dashboards



Dashboards y Estilos

- Agrupación de la información según su función
- Agrupación de dashboards por procesos
- Paneles de control privados / públicos
- Gráficos adaptables

Obtenga información relevante sobre la operación de la elección y administre sus procesos electorales de manera efectiva. Realice la gestión de incidentes y gestión electoral para garantizar la continuidad de la operación.



PROPUESTA ECONÓMICA

PROPUESTA ECONÓMICA

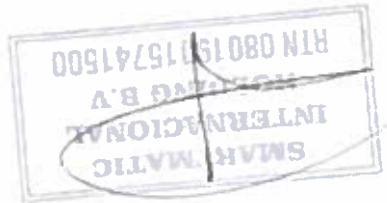
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Su Oficina

Ref: Contratación No. CNE-PEG-UCCE-084/2021.

El suscrito, **FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE**, actuando en mi condición de Representante Legal y Apoderado de la Empresa Mercantil denominada: **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.**, por este medio mi representada presenta la siguiente oferta económica para la contratación del servicio de "REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL".

Lote	Descripción	Detalles de servicios y bienes	Precio (Lempiras)
2	Sistema de incidencias y gestión electoral	1. Licenciamiento de uso: Licencia del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk - para las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021 y dos (2) eventos electorales futuros. 2. Servicios relacionados al despliegue, infraestructura, seguridad, capacitación al personal del CNE y soporte técnico de la aplicación durante la fase de configuración y operación y servicio de call center requeridos en el pliego para desarrollar las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021.	L 3.937.500,00
			L 4.812.500,00
Total Oferta Lote 2 - Sistema de incidencias y gestión electoral			L 8.750.000,00
Monto en Letras: Ocho millones setecientos cincuenta mil Lempiras			

Asimismo, presentamos nuestra propuesta de plan de pagos como se expresa a continuación:



Hito	Descripción	Porcentaje de Pago	Monto (Lempiras)
1	Entrega de las Licencias de Uso del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk	45%	L 3.937.500,00
2	Configuración y Despliegue del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk - para simulacro electoral	25%	L 2.187.500,00
3	Finalización de la capacitación al CNE	25%	L 2.187.500,00
4	Finalización del soporte técnico y monitoreo para las Elecciones Generales de noviembre 2021	5%	L 437.500,00
TOTAL			1 8.750.000,00

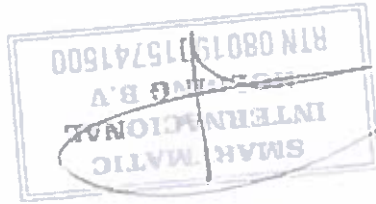
Los ítems ofertados están conformes a lo solicitado en las especificaciones técnicas y el precio no incluye IVA.

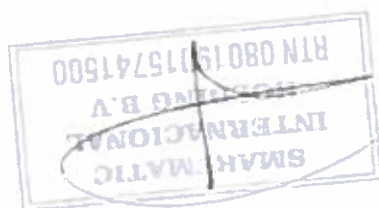
La presente oferta tiene una vigencia de 30 días calendario a partir de la presentación de la misma.

Tegucigalpa, Honduras, 12 de noviembre de 2021.



FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE
Apoderado Legal





**CARTAS DE EXPERIENCIA
CERTIFICACIONES INTERNACIONALES
CARTA DEL FABRICANTE**

DOCUMENTACIÓN ADICIONAL



VALOR LPS. 500.00
SERIE "A"

Colegio de Abogados de Honduras
Certificado de Autenticidad

Nº 4503079



La infrascrita Notaria ROSALINDA CRUZ SEQUEIRA con domicilio en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, inscrita bajo número mil setenta y ocho (1078) en el Registro de Notarios de la Corte Suprema de Justicia del Colegio de Abogados de Honduras y con el número mil doscientos cuatro (1204) en el Colegio de Abogados de Honduras; con oficinas profesionales, ubicado en Torre Alianza, séptimo piso, suite 701, Boulevard San Juan Bosco, Tegucigalpa, M.D.C., CERTIFICA: Que las copias fotostáticas de los documentos adjuntos denominados: **A) CERTIFICACION DE SISTEMA DE GESTION ISO 9001:2015 de fecha 4 de junio del 2019 a nombre de la sociedad SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** en idioma inglés debidamente apostillada y su traducción al español debidamente aprobada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; **B) CERTIFICACION DE SISTEMA DE GESTION ISO/IEC 27001:2013 de fecha 16 de mayo del 2019 a nombre de la sociedad SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** en idioma inglés debidamente apostillada y su traducción al español debidamente aprobada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; **C) CERTIFICACION DE SISTEMA DE GESTION ISO 14001:2015 de fecha 4 de junio del 2019 a nombre de la sociedad SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** en idioma inglés debidamente apostillada y su traducción al español debidamente aprobada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; **D) CERTIFICACION Extendida por la COMISION ON ELECTIONS de la Republica de Filipinas en inglés con fecha 28 de agosto del 2014.** debidamente apostillada, junto a la Certificación de Aprobación de Traducción al Español por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; **E) CERTIFICACION** extendida por la **COMISION ON ELECTIONS de la Republica de Filipinas en inglés con fecha**



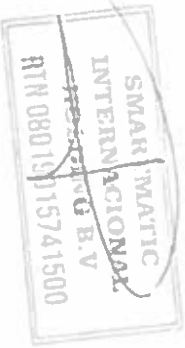
DCCT 401 SUCURSAL TEGUCIGALPA OFICINA 9
R0.....: 03149 FREYCH
.....: 13:03:17
A DE VENTA.: 29/09/2021
A CADUCIDAD: 28/12/2021
Re Impresión

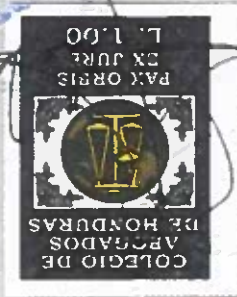
CARTA DE EXPERIENCIA extendida por COMISIÓN CENTRAL ELECTORAL de la República de Albania en idioma inglés debidamente apostillada, junio a la Certificación de Traducción al español por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; 5) CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA extendida por la OFICINA DE LA COMISIÓN ELECTORAL de Zambia en idioma inglés debidamente apostillada, junio a la Certificación de Traducción al español por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional.- "SON AUTÉNTICAS", por haber sido cotejados con sus originales; copias que han sido selladas por la Notario actuante, DOY FE.

Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, 25 de octubre del año 2021.-

-----ÚLTIMA LÍNEA-----

ROSALINDA CRUZ SEQUEIRA Exequatur No. 1078





Colegio de Abogados de Honduras
Certificado de Autenticidad

Nº 4503081

VALOR LPS. 500.00
SERIE "A"



La infrascrita Notaria ROSALINDA CRUZ SEQUEIRA con domicilio en la ciudad de Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, inscrita bajo número mil setenta y ocho (1,078) en el Registro de Notarios de la Corte Suprema de Justicia del Colegio de Abogados de Honduras y con el número mil doscientos cuatro (1,204) en el Colegio de Abogados de Honduras; con oficinas profesionales en el Bufete ECJIA, ubicado en Torre Alianza, séptimo piso, suite 701, Boulevard San Juan Bosco, Tegucigalpa, M.D.C., CERTIFICA: Que la copia fotostática del documento adjunto denominado: **CERTIFICADO DE ENTREGA/CUMPLIMIENTO** por la **COMISIÓN ELECTORAL DE UGANDA** en fecha 26 de abril del 2021 en idioma inglés y su respectiva traducción al español aprobada por la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; La copia del Documento antes mencionado "ES AUTENTICA", por haber sido cotejada con su original; copia que ha sido sellada por la Notario actuante, de todo lo cual da fe.-

Tegucigalpa, Municipio del Distrito Central, 4 de noviembre del año 2021.-

ULTIMA LINEA

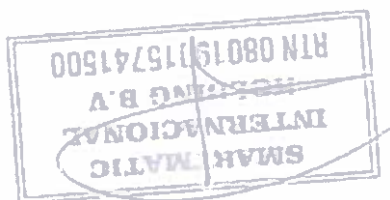
ROSALINDA CRUZ SEQUEIRA Escribanur No. 1,078



SMARTMATIC
INTEGRAL
HOLDING B.V.
RIN 55015175741500

NCOCCT 401 SUCURSAL TEGUCIGALPA OFICINA 9
TERD.....: 03148 FREDYCH
RA.....: 13:03:17
CHA DE VENTA.: 29/09/2021
CHA CADUCIDAD: 28/12/2021
Re Impresion

SMAR TMATIC
INTERNACIONAL
HOLDING B.V.
RIN 08015015741500



CARTA DE EXPERIENCIA DE SERVICIOS

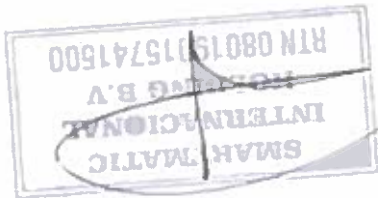
**LISTA DE LAS EXPERIENCIAS ACREDITADAS PARA EL LOTE 2
SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL**

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Su Oficina

Ref: Contratación No. CNE-PEG-UCCE-084/2021

Yo, **FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE**, mayor de edad, casado, empresario, con domicilio en la Ciudad de San José, Costa Rica y portador del pasaporte No. 401150538, actuando en mi condición de Apoderado y Representante Legal de **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.**, por medio de la presente, declaro solemnemente lo siguiente:

Según lo requerido en el Pliego de Condiciones para la Contratación Directa por Cotización No. CNE-PEG-UCCE-084-2021 para "Requerimiento de servicios administrativos de telefonía, capacitación y Soporte técnico para el proyecto Call Center del CNE. Sistema de Incidencias y Gestión Electoral", la siguiente es la lista de experiencias que se acreditan con sus respectivos datos:



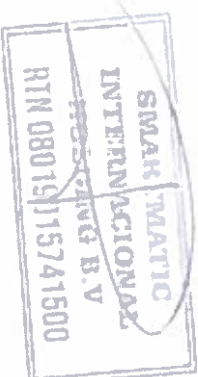
Experiencia	Nombre y país de la entidad de gobierno usuaria del sistema	Año de Provisión del Servicio	Alcance del Servicio de Soporte	Datos de contacto (nombre, cargo, teléfono, correo electrónico) del funcionario de gobierno de la entidad usuaria del servicio
Filipinas 2016 - Elecciones Nacionales y Locales	Nombre de la entidad: Comisión Electoral (COMELEC por sus siglas en inglés) País: Filipinas	2016	Instalación, despliegue y operación de un Centro Nacional de Soporte (CNS) - Call Center - para brindar soporte a los incidentes presentados en campo y monitorizar las actividades antes, durante y después del día de la elección. Este call center contó con personal técnico debidamente capacitado por Smartmatic para ofrecer soporte remoto a nivel nacional durante las elecciones Nacionales y Locales del 2016. Adicionalmente, el servicio de soporte técnico abarcó la capacitación y despliegue de técnicos de soporte y técnicos coordinadores para brindar soporte presencial en los centros de votación a la tecnología electoral utilizada. El call center estuvo dimensionado para atender la operación de más de 97.000 equipos desplegados en campo para las elecciones. El sistema utilizado para la gestión de incidentes y gestión electoral fue la herramienta Smart Helpdesk de Smartmatic. Provisión de un servicio de soporte técnico durante el periodo electoral a través de un centro de soporte nacional (Call Center) en Tirana, así como la provisión de un soporte técnico en campo con el despliegue y capacitación de técnicos de soporte para atender fallas en los centros de votación. El call center estuvo dimensionado para atender la operación de más de 5.500 dispositivos desplegados en campo para las elecciones. El sistema de monitoreo de la operación en campo y gestión de incidentes utilizado fue Smart Helpdesk, herramienta que permitió reportar incidencias en campo, dar soluciones a problemas de campo y gestionar el reemplazo de equipos donde fuese requerido.	Nombre de Contacto: Christian Robert S. Lim Cargo: PMO Director de Proyecto de COMELEC Teléfono: +632-5270838 / +632-5275583 / +632-5243823 Correo electrónico: info@comelec.gov.ph
Albania - Sistema de Identificación de Votantes para las Elecciones Parlamentarias 2021	Nombre de la entidad: Comisión Central Electoral de Albania País: Albania	2021	Despliegue de un servicio de soporte técnico con un Centro de Soporte (Call Center) y el despliegue de técnicos de soporte en campo. Tanto los agentes del call center como los técnicos de soporte fueron capacitados por Smartmatic para poder ofrecer soluciones oportunas a los incidentes presentados durante el periodo electoral. Dicho call center estuvo dimensionado para atender la operación de 3.600 dispositivos desplegados en campo para las elecciones. En la gestión del call center y del soporte en general se utilizó el	Nombre de Contacto: Lealba Pelinku Cargo: Comisionada Adjunta Teléfono: +355672057330 Correo electrónico: lealba.pelinku@cec.gov.al
Zambia - Registro y Verificación Biométrica de Votantes para las Elecciones Generales 2021	Nombre de la entidad: Comisión Electoral de Zambia País: Zambia	2021	Despliegue de un servicio de soporte técnico con un Centro de Soporte (Call Center) y el despliegue de técnicos de soporte en campo. Tanto los agentes del call center como los técnicos de soporte fueron capacitados por Smartmatic para poder ofrecer soluciones oportunas a los incidentes presentados durante el periodo electoral. Dicho call center estuvo dimensionado para atender la operación de 3.600 dispositivos desplegados en campo para las elecciones. En la gestión del call center y del soporte en general se utilizó el	Nombre de Contacto: Dylan Bwalya Kasonde Cargo: Director de IT Teléfono: +260 977 833188 Correo electrónico: dylan.kasonde@elections.org.zm

Experiencia	Nombre y país de la entidad de gobierno usuaria del sistema	Año de Provisión del Servicio	Alcance del Servicio de Soporte	Datos de contacto (nombre, cargo, teléfono, correo electrónico) del funcionario de gobierno de la entidad usuaria del servicio
Uganda - Provisión de Servicio de Verificación Biométrica de Votantes para las Elecciones Generales 2021	Nombre de la entidad: Comisión Electoral de Uganda País: Uganda	2021	Provisión de un servicio de soporte técnico durante el período electoral a través de un centro de soporte nacional (Call Center) para la resolución de incidentes relacionados a la solución electoral desplegada (autenticación de electores), así como la provisión de un soporte técnico en campo a través de técnicos de soporte para atender fallas en los centros de votación. Dicho call center estuvo dimensionado para atender la operación de 38.500 dispositivos desplegados en campo para las elecciones y los operadores y técnicos de soporte fueron capacitados por Smartmatic. El sistema de monitoreo de la operación en campo y gestión de incidentes utilizado en el call center fue Smart Helpdesk, herramienta que permitió reportar incidencias en campo, dar soluciones a problemas de campo y gestionar el reemplazo de equipos donde fuese requerido.	Nombre de Contacto: Herbert Wamboko Cargo: Director de Tecnologías de la Información de la Comisión Electoral de Uganda Teléfono: +256 0414-337500 Correo electrónico: hwamboko@ec.or.ug

Extiendo la presente declaración jurada en la ciudad de Tegucigalpa a los 12 días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).



FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE
Apoderado Legal



REPUBLIC OF THE PHILIPPINES
COMMISSION ON ELECTIONS
Intramuros, Manila
CERTIFICATION

Manila, 14 March 2017

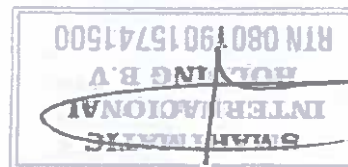
To Whom It May Concern:

The undersigned, Christian Robert S. Lim, a citizen of the Republic of the Philippines, of legal age, and in his capacity as the Senior Commissioner of the Commission on Elections of the Republic of the Philippines, and as the PMO Director for the 2016 National and Local Elections, in response to a petition from Smartmatic International Holding, B.V., issues this reference for the purpose of describing our experience with said company, through its affiliates, specifically in electoral projects which comprise electronic voting, automated vote counting, election results transmission platform, automated canvassing and consolidation of votes system, and other related services supplied for their execution, such as, project management and information (IT) management

In 2014, the COMELEC began the bidding process for the 2016 Synchronized National and Local Elections, which was the third election in the Philippines to adopt a nationwide automated election system (AES). For this purpose, an open, international bid process was initiated and conducted, with the full and watchful participation of civil society groups, political watchdogs and the media. Numerous groups of multinational companies, from the electoral technology and service provider industries participated in the bidding. The SMT-TIM 2016 JV, a joint-venture created for this purpose, was the winning bidder passing all the comprehensive technical, legal and financial requirements, thus satisfactorily complying with the COMELEC's requirements for the bidding.

SMT-TIM 2016, INC. deployed the AES of the 2016 National, Local and Autonomous Region of Muslim Mindanao (ARMM) Elections in more than 36,000 voting centers, located in 18 regions, covering 81 provinces and 7,107 islands in the Philippines, and with a registered voting population of 55,736,801 inclusive of the OAV. The contract included:

ELECTORAL PROCESS	ELECTORAL PLATFORM	SERVICES
2016 NATIONAL AND LOCAL ELECTIONS Start date: August 27, 2015 End Date: June 30, 2016	Hardware: • 97,888 SAES-1800plus VCM (Vote Counting Machines) covering the primary and contingency units for the Elections, inclusive of the OAV. Each unit includes: - Processor - RAM - Security device (i-Button) - LCD touch screen - Thermal Printer - Paper cutter	• Project Management Services for the equipment, Ballot Boxes, Official Ballots and peripherals • Technical support services during the election with 46,696 VCM support technicians and 2,446 Technician Coordinators deployed in the field to support the technology at the voting and canvassing level. As well, there were 1,929 VCM Transmission Coordinators deployed to assure successful VCM transmission



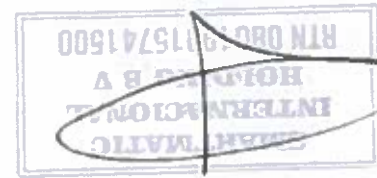
[Handwritten signature]



ELECTORAL PROCESS	ELECTORAL PLATFORM	SERVICES
• 107,950 units of SD Cards-Main • 107,950 units of SD Cards-WORM • 94,347 units of USB Modems • Provision of Servers, Firewalls and Switches for the Datacenter and Back-up Datacenter Applications: • VCM firmware • Election Management System (EMS) with election results transmission from 36,805 polling centers • E-360 platform for the simultaneous operational monitoring of 36,805 Polling Centers (National), 30 Polling Centers (OAV), and 1,719 Canvassing Centers Supplies and Consumables: • 96,591 Ballot Boxes. • 94,347 External Battery. • 1,157,638 Thermal Paper. • 2,585,246 Ballot Markers.	• National Support Center (NSC), a contact center to support and monitor the activities before, during and after Election Day, with 957 operators • Election Results Transmission Services involving the installation of: 493 DSL, 864 VSAT, 95,572 cellular and 6,804 BGAN connections. • Recruiting services for the operators and other positions deployed in the field to support the technology at the voting and canvassing level. • As a part of the 2016 National, Local and Autonomous Region of Muslim Mindanao (ARMM) Elections contract, Smartmatic rendered the following consultancy and support services: - Consultancy - Field or Regions Monitoring - Election Configuration - Configuration Validation - Data Centers - High-Availability - Set-up and Maintenance - Database Management System (DBMS) - Server Hardening - Intrusion Detection and Prevention (IDPS) - Network Management Systems (NMS) - Load Balancers • Printing of 55,736,801 Official Ballots • Voter Education material and support. • Overseas Absentee Voting • Customer Command Center.	



[Handwritten signature]



For the whole project, the team of professionals from Smartmatic International Holding, B.V., through its different affiliates, has worked closely and cohesively with COMELEC to satisfactorily create and successfully implement an electoral technology platform that comprehensively addresses the unique requirements of the Philippine Elections.

Should any inquiry arise, please do not hesitate to contact us at the following address:

Commission on Elections (COMELEC)

Palacio del Gobernador
Intramuros, Manila
Republic of the Philippines
Phone: +632-5243823

Issued this 14th day of March, 2017, at the City of Manila, Philippines, for whatever legal purpose this Certification may serve.

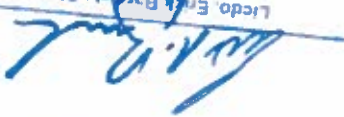

CHRISTIAN ROBERT S. LIM

Senior Commissioner, PMO Project Director

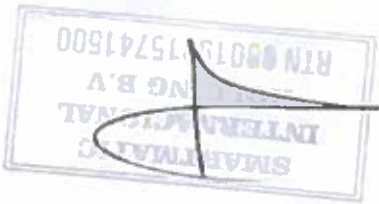
Yo Licdo. Erick Barceta Chambers, Notario Público Obrero del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cédula de Identidad No. 5-7-11-694
CERTEFICO
Que hemos cateado detenida y minuciosamente esta copia fotostática con su original que se me presentó y la he encontrado en su todo conforme.

Panamá
12 OCT 2021

Licdo. Erick Barceta Chambers
Notario Público Obrero







9. Salvo Firmado: 10
8. Bajo el numero: 2021-2334
7. por DIRECCION ADMINISTRATIVA
6. el 12 OCT 2021
5. EN PANAMA
4. y está revestido del sello/umbr de: Walter Ochoa
3. quién actúa en calidad de: Walter Ochoa
2. Ha sido firmado por: Enick Bacila
1. País: PANAMA

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

APOSTILLE

Esta Autenticación no
implica responsabilidad
en cuanto al contenido
del documento



ID: 1026068 Recibo N° 8960033 Derechos L. 100.00		GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL		Aprobación de Traducción Translation Approval	
El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta: The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:					
CERTIFICACION					
Numero de Páginas del documento: 3 Number of pages in the document		Solicitado por: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. Applicant's Name			
Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., Jueves, 14 de octubre de 2021 City and date		Firmado digitalmente por MARCELA BENDAÑA CASTRO			
		MARCELA MARIA BENDAÑA CASTRO ENCARGADO DE LA UNIDAD DE TRADUCCION OFFICER IN CHARGE OF TRANSLATION OFFICE			

[Handwritten signature]

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.
RTN 980103107415011

1026068

Valida únicamente para el documento adjunto.
Valid only in reference for the attached document

Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.
This office is not responsible for the content of the document.

Elaboró / Prepared by: Kerlyn Burgos

Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>





PROCESO ELECTORAL	PLATAFORMA ELECTORAL	SERVICIOS
Equipos: • 97,888 SAEs-1800plus VCM (máquinas de conteo de votos) que abarcaron las unidades primarias y de contingencia para las elecciones, incluyendo los		
• 97,888 SAEs-1800plus VCM (máquinas de conteo de votos) que abarcaron las unidades primarias y de contingencia para las elecciones, incluyendo los		
• Servicios de gestión de proyecto		
• Servicios de logística y despliegue de equipos, urnas para papetetas, papetetas oficiales y periféricos.		

SMMT-TIM 2016, INC. desplegó las AES de las Elecciones Nacionales, Locales y de la Región Autónoma del Atlántico Sur (RAAS) 2016 en más de 36,000 centros de votación ubicadas en 18 regiones, abarcando 81 provincias y 7,107 islas en las Filipinas, y con una población electoral registrada de 55,736,801 votantes, incluyendo los electores residentes en el extranjero (OAV). El contrato incluyó:

En el año 2014, la COMELEC inició el proceso de licitación para las Elecciones Sincronizadas Nacionales y Locales 2016, la cual fue la tercera elección en las Filipinas en adoptar un sistema nacional automatizado de elecciones (AES, por sus siglas en inglés). A tal efecto, un proceso de licitación abierta e internacional fue iniciado y realizado con la participación plena y vigilante de grupos de la sociedad civil, organismos políticos de control y los medios. Numerosos grupos de empresas multinacionales de las industrias de tecnología y prestación de servicios electorales participaron en la licitación. SMMT-TIM 2016 JV, una empresa conjunta creada para este fin, fue la empresa ganadora por cumplir con todos los requisitos técnicos, legales y financieros, y por ende con los requisitos de la COMELEC para la licitación.

Quien suscribe, Christian Robert S. Lim, ciudadano de la República de Filipinas, mayor de edad, en su carácter de Comisionado Principal de la Comisión Electoral de la República de Filipinas y Director de PMO de las Elecciones Nacionales y Locales 2016, en respuesta a la petición de Smartmatic International Holding, B.V., expide la presente referencia a los fines de describir nuestra experiencia con dicha empresa, a través de sus filiales, específicamente en proyectos electorales que comprenden la votación electrónica, recuento automatizado de votos, plataforma de transmisión de los resultados de la elección, escrutinio automatizado y consolidación del sistema de votos, así como otros servicios relacionados suministrados para su ejecución, tales como la gestión del proyecto y gestión de la información (TI).

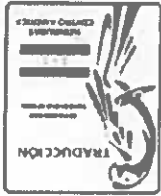
A quien pueda interesar:

Manila, 14 de marzo 2017



CONSTANCIA
REPÚBLICA DE FILIPINAS
COMISIÓN ELECTORAL
Intramuros, Manila

(Sello impreso: Comisión Electoral - República de Filipinas)



Fecha de comienzo: 27 de agosto de 2015 Fecha de conclusión: 30 de junio de 2016	Voios de los electores residentes en el extranjero (OAV). Cada unidad incluye: - Procesador - RAM - Dispositivo de seguridad (-Button) - Pantalla táctil LCD - Termopresora - Cortadora de papel • 107,950 unidades de tarjetas SD Main • 107,950 unidades de tarjetas SD WORM • 94,347 unidades de módems USB • Suministro de servidores, firewalls y conmutadores para el centro de datos y el centro de datos de respaldo Aplicaciones: • Firmware VCM • Sistema de Gestión de Elecciones (EMS) con la transmisión de los resultados de la elección de 36,805 centros de votación • Plataforma E-360 para la monitorización simultánea de operaciones de 36,805 centros de votación (nacionales), 30 centros de votación en el extranjero (OAV) y 1,719 centros de escrutinio Suministros y consumibles: • 96,591 urnas para papeleras • 94,347 baterías externas • 1,157,638 papel térmico • 2,585,246 marcadores de papeleras	• Servicios de apoyo técnico durante la elección con 46,696 técnicos de apoyo para las VCM y 2,446 coordinadores de técnicos desplegados en el campo para el apoyo tecnológico a nivel de la votación y el escrutinio. Así mismo, se contó con 1,929 coordinadores de transmisión de las VCM desplegados para garantizar la transmisión exitosa de las VCM. Centro de Soporte Nacional (NSC, por sus siglas en inglés), un centro de contacto para brindar apoyo y monitorizar las actividades antes, durante y después del día de la elección, con 957 operadores. • Servicios de transmisión de los resultados de la elección, con la instalación de: 493 DSL, 864 VSAT, 95,572 celulares y 6,804 conexiones BGAN. • Servicios de reclutamiento de operadores y otras funciones desplegados en el campo para el apoyo tecnológico a nivel de votación y escrutinio. • Como parte del contrato de las Elecciones Nacionales, Locales y de la Región Autónoma del Mindanao Musulmán (ARMM) 2016, Smartmatic prestó los siguientes servicios de consultoría y apoyo: - Consultoría - Monitorización de campo o regiones - Configuración de la elección - Validación de la configuración - Centros de datos - Alta disponibilidad - Montaje y mantenimiento
--	---	---

- Sistema de gestión de base de datos (DBMS) - Configuración de la seguridad (hardening) del servidor - Detección y prevención de intrusos (IDPS) - Sistemas de gestión de la red (NMS) - Distribuidores de carga • Impresión de \$5.736.801 • papelerías oficiales • Material para la educación de votantes y apoyo • Votos de electores residentes en el extranjero (OAV) • Centro de comando del cliente		
--	--	--

A lo largo de todo el proyecto, el equipo de profesionales de Smartmatic International Holding, B.V., a través de sus distintas filiales, ha trabajado estrecha y coherentemente con COMELEC en la creación satisfactoria e implantación exitosa de una plataforma tecnológica electoral que aborda de manera exhaustiva los requisitos únicos de las elecciones Filipinas.

Si tiene alguna pregunta, por favor no dude en contactarnos en la siguiente dirección:

Comisión Electoral (COMELEC)

Palacio del Gobernador

Intramuros, Manila

República de Filipinas

Teléfono: +632-5243823

Constancia que se expide a los 14 días del mes de marzo de 2017 en la ciudad de Manila, Filipinas a los fines legales pertinentes.

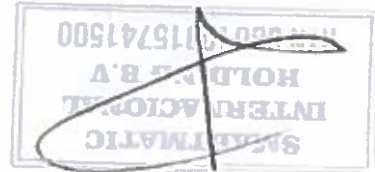
(Firma ilegible)

CHRISTIAN ROBERT S. LIM

Comisionado Principal, Director del Proyecto PMO



[Handwritten signature]





REPUBLIC OF ALBANIA CENTRAL ELECTION COMMISSION



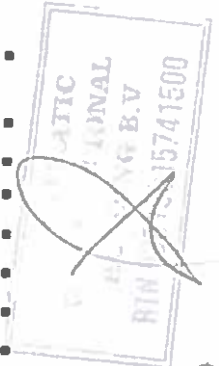
TO WHOM IT MAY CONCERN

On January 15th, 2021, The Central Election Commission of Albania awarded Smartmatic International Holding B.V., under the public procurement process with reference number REF-83073-12-23-2020, the contract to implement the Information Technology Systems/Devices for Electronic Identification of Voters and their Post-Election Verification for the Parliamentary Elections of Albania of April 25th, 2021, with a total contract price of US\$ 19,976,374.23.

The Central Election Commission of Albania established an engagement with Smartmatic International Holding B.V. to implement and deploy the specialized end-to-end electronic voter identification and verification solution, including the following components:

- **5,538 Electronic Identification devices (LEDs)** with all built-in components to conduct the electronic voter identification and verification and biometric signature capture during the election day.
- **Central Voter Information System (CVIS)**, the specialized backend system to configure and prepare the election, prepare, and manage the LEDs, and fully support the electronic voter identification and verification and biometric signature capture on election day.
- **Automated Biometric Information System (ABIS)**, for the secure and unique biometric characteristics post-election verification.
- **Smartmatic International Holding B.V.** also provided a range of services, including:

- **Logistics Management**
 - **Software customization, installation and configuration**
 - **Media Campaign support**
 - **Election configuration and equipment readiness**
 - **Training and knowledge transfer of CEC technical Staff (Systems Administrators)**
 - **In-country logistics to distribute the equipment to and from polling stations**
 - **Technical support during the election period, with a national support centre in Tirana, and field technical support.**
 - **Warranty Services for the LEDs and Central System Hardware and Software.**
- The solution was deployed during the Albania Parliamentary Elections of April 25th, 2021, supporting 3,588,869 registered voters in 5,199 voting centres across the country, adding transparency and security to the electoral process, and mitigating the risks of double voting and voter impersonation.



REPUBLIC OF ALBANIA
CENTRAL ELECTION COMMISSION



Smartmatic International Holding B.V. supported the preparation and execution of voter identification process nationwide, technical support, and end-to-end project management services to ensure a successful project execution.

Certification issued on 14.06.2021 at

LEALBA PELINKU

DEPUTY COMMISSIONER

[Signature]



[Signature]

Yo Lidhu **Erick Barcelsa Chambers**, Notario Público Octavo de la Provincia de Panamá, con Cédula de Identidad N.º 11.694

CERTIFICO:

Que hemos cotado detenida y minuciosamente esta copia fotostática con su original que se me presentó y la he encontrado en su íntima conformidad.

17 AGO 2021

[Signature]
Lidhu **Erick Barcelsa Chambers**
Notario Público Octavo

APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMA

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por

3. quién actúa en calidad de: *Erick Barcelsa Chambers*

4. y está revestido del sello/timbre de *Erick Barcelsa Chambers*

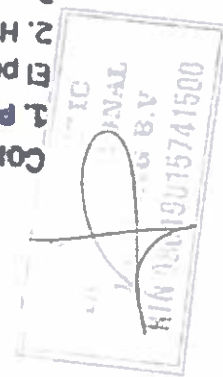
CERTIFICADO

5. EN PANAMA

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. Bajo el número:

9. Sello/Timbre



Tiempo 1007, Albania



Esta Autorización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento



00010.00

REPUBLICA DE PANAMA
TIMBRE NACIONAL

1026
12A7

[Signature]



ID: 1001247
 Recibo N° 8793416
 Derechos L. 100.00
 Fee



GOBIERNO DE LA
 REPUBLICA DE HONDURAS
 * * * * *

SECRETARIA DE RELACIONES
 EXTERIORES Y COOPERACION
 INTERNACIONAL

Aprobación de Traducción

Translation Approval

El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta:
 The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:

CARTA

Numero de Páginas del documento 2

Number of pages in the document

Solicitado por SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV

Applicant's Name

Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., miércoles, 18 de agosto de 2021

City and date



Firmado
 digitalmente
 por JUAN
 FERNANDO
 ZELAYA NAVARRO

JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
 JEFE DE TRADUCCION
 HEAD OF TRANSLATION OFFICE

Valida únicamente para el documento adjunto.
 Valid only in reference for the attached document

1001247



Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.
 This office is not responsible for the content of the document.

Elaboro / Prepared by: Diana Palma

Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/TramitesV3/0/AprobacionDeTraduccion.aspx>



Sello de la Comisión Electoral

REPÚBLICA DE ALBANIA COMISIÓN CENTRAL ELECTORAL

A QUIEN PUEDA INTERESAR

En fecha 15 de enero de 2021, la Comisión Electoral Central de Albania adjudicó a Smartmatic International Holding B.V., bajo el proceso de contratación pública con el número de referencia RF-83073-12-23-2020, el contrato de implementar los Sistemas de Información Tecnológica/Dispositivos para la Identificación Electrónica de Votantes y su Verificación Post Electoral para las Elecciones Parlamentarias de Albania del 25 de abril de 2021, con un precio total de contrato de US\$ 19,976,374.23.

La Comisión Electoral de Albania estableció una contratación con Smartmatic International Holding B.V., para implementar y desplegar cifrada de extremo a extremo la identificación al votante especializada y soluciones de verificación, incluyendo los siguientes componentes:

- **5,538 dispositivos de Identificación Electrónica (IEDs)** con todos los componentes incorporados para conducir a la identificación del elector electrónico y verificación y firma biométrica capturada durante el día de elecciones.
- **Sistema Central de Información al Votante (CVIS)**, el sistema tras bastidores (*backend*) para configurar y preparar la elección, preparar y llevar a cabo los IEDs, y dar completo soporte a la identificación electrónica del votante y verificación y firma biométrica capturada en el día de elección.
- **Sistema Automatizado de Información Biométrica (ABIS)**, para la segura y única verificación de las características biométricas post elecciones.

- **Smartmatic International Holding B.V.**, también suministró una variedad de servicios, incluyendo: Gestión de Logística
- Personalización del Software, instalación y configuración
- Soporte a la Campaña de Medios
- Configuración de las elecciones y preparación de los equipos
- Entrenamiento y transferencia de conocimiento del Personal técnico del CEC (Administradores del Sistema)
- Logísticas dentro del país para distribuir el equipo a y desde colegios electorales
- Soporte técnico durante el período electoral, con un centro de soporte nacional en Tirana, y soporte técnico de campo.
- Servicios de Garantía para los IEDs y el Sistema Central de Hardware y Software.

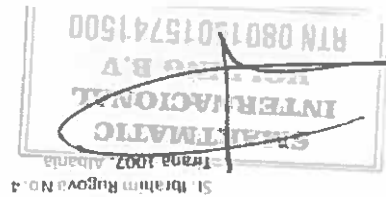
La solución fue desplegada durante las Elecciones Parlamentarias de Albania en fecha 25 de abril de 2021, dando apoyo a 3,588,869 electores registrados en 5,199 centros electorales a través del país, añadiendo transparencia y seguridad al proceso electoral, y mitigando los riesgos de votación o suplantación de electores.



info@kuz.gov.al



www.kuz.gov.al



Smartmatic International Holding B.V., respaldó la preparación y ejecución del proceso de identificación al elector a nivel nacional, soporte técnico y servicios de gestión de proyecto cifrado de extremo a extremo para asegurar una ejecución exitosa del proyecto.

Certificación emitida el 14.06.2021 por

LEALBA PELINKU [FIRMA ILEGIBLE]

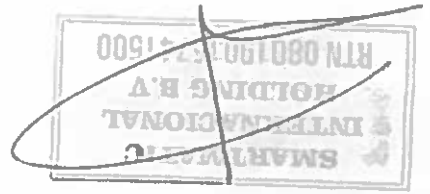
COMISIONADO ADJUNTO

Sello de la Institución

ILIRJAN CELIBASHI

COMISIONADO

[FIRMA ILEGIBLE]



St. Ibrahim Rugova No. 4
Tirana 1007, Albania

www.kqz.gov.al

info@kqz.gov.al





OFFICE OF THE ELECTORAL COMMISSION

ELECTIONS HOUSE
MAIL F SELASSIE AVENUE
P O BOX 50274
LUSAKA

Communications should be addressed to the Director
Telephone + 260 21 1-253155, + 260 21 1-253155
+ 260 21 1-257928, + 260 21 1-256324
+ 260 21 1-257931, + 260 21 1-257932
E-mail elections@elections.org.zm
Website: elections.org.zm

6th May, 2021

CERTIFICATION OF EXPERIENCE TO WHOM IT MAY CONCERN

RE: ECZ/ORD/032/19 - SUPPLY AND DELIVERY OF VOTER REGISTRATION EQUIPMENT AND
MATERIALS FOR THE ELECTORAL COMMISSION OF ZAMBIA

I hereby confirm that the Electoral Commission of Zambia (ECZ) selected Smartmatic International Holding B.V. (Smartmatic) as the service provider, under the public procurement process ECZ/ORD/032/19, and signed the contract on 13th July 2020 for the execution of a project that included the supply, customization, installation, testing, training, deployment, support, warranty and maintenance of specialized Biometric Voter Registration and Biometric Voter Verification hardware and software solutions for the General Elections 2021.

Smartmatic supplied the following components and services:

- **Project Management**
- **Provision of Front-End Biometric Devices and Backend Infrastructure**
 - 2,600 Biometric Voter Registration Kits, used in the Voter Registration Campaign
 - 1,000 Biometric Voter Verification Kits, used in the Voter Verification on the Election day.
- **Equipment readiness, including the delivery, installation, configuration, distribution, and retrieval**
- **Supply, customization and testing of specialized Biometric Voter Identification and Election Management Software, including:**
 - ABIS Infrastructure
 - Identity Management System (IDMS)
 - Voter Registration Client Software
 - Voter Verification Client Software
 - Candidate Management/Nomination Software
 - Accreditation Management System Software
- **Training and knowledge transfer**
- **Warranty, including one (1) year for the Front-End equipment, three (3) years on the ABIS infrastructure and five (5) years of after sales service support.**

The Electoral Commission of Zambia (ECZ) successfully conducted biometric voter registration operations from 9th November 2020 to 12th December 2020, and from 17th December to 20th December 2020, achieving a total of 7,020,749 registered voters, and after biometric duplication resulted in a Provisional Voter Registry of 7,002,393 voters. The ECZ then launched a 90-day electronic verification of voter details on the Provisional Register of Voters scheduled from 7th February to 7th May 2021.

Smartmatic satisfactorily provided a technically reliable solution and supporting services to conduct a fast and accurate biometric voter registration process in preparation for the General Elections 2021. Smartmatic supplied, installed, configured, and managed the Central System to manage and administer the Biometric Voter Registration and Verification processes. In addition to the supply of the hardware and software technology, Smartmatic provided project management services, equipment configuration and





readiness, training, and knowledge transfer to ECZ staff on a train-the-trainers basis, warehousing and technical support with a National Support Centre and Field Technicians, and other pre- and post-election services.

Smartmatic has delivered on its commitments according to the terms, schedule, and conditions of the agreement. Therefore, the Electoral Commission of Zambia considers Smartmatic as a trusted partner with the required competence and experience to support the ECZ in a successful project execution.

Further information on the above reference can be obtained by contacting Mr. Dylan Kasonde on Dylan.kasonde@elections.org.zm or by phone on 260 977 833188

6th May, 2021 at Lusaka, Zambia

Krylicous P. Nshindano

CHIEF ELECTORAL OFFICER

ELECTORAL COMMISSION OF ZAMBIA

Yo Lcdo Erick Barcia Chambers, Notario Público del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cédula de identidad No. 8-711-694

CERTIFICADO:

Que hemos cotajado delecta y munosamente esta copia fotostática con su original que se me presente y la he encontrado en su todo conforme.

APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. **Etat:** PANAMA

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por

3. quien actúa en calidad de: Erick Barcia

4. y está revestido del sello/timbre de: Notario Público

CERTIFICADO

5. **EN PANAMA**

6. el 17 AGO 2021

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. Bajo el número: 2021-17963

9. Sello/timbre: Notario



Esta Autenticación no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento



Lcdo Erick Barcia Chambers
Notario Público de la

17 AGO 2021

10126 0017

REPUBLICA DE PANAMA
* TIMBRE NACIONAL *

028734
17.08.21

00010.00

1001237 Recibo N° 8793361 Receipt N° Derechos L. 100.00		 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS * * * * * SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL		Aprobación de Traducción Translation Approval		El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:		CERTIFICACION Número de Páginas del documento: 2 Number of pages in the document		Solicitado por: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV Applicant's Name		Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., miércoles, 18 de agosto de 2021 City and date		Firmado digitalmente por JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO for JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO		 SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL HONDURAS, CENTRO AMÉRICA		JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO JEFE DE TRADUCCION HEAD OF TRANSLATION OFFICE	
--	--	---	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	--	--

1001237

Valida únicamente para el documento adjunto.

Valid only in reference for the attached document



Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.

This office is not responsible for the content of the document.

Elaboró / Prepared by: Kathy Ramos

Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/TramitesV3/0/AprobacionDeTraduccion.aspx>



Sello de la Institución

OFICINA DE LA COMISIÓN ELECTORAL

CASA ELECTORAL
HAILE SELASSIE AVENUE
P O BOX 50274
LUSAKA

Las comunicaciones deben ser dirigidas al Director
Teléfono: + 260 21 1-250081, + 260 21 1- 253155-7
+ 260 21 1 - 257 928, + 260 21 1- 256524
+ 260 21 1- 257931, + 260 21 1- 257932
Correo electrónico: elections@elections.org.zm
Sitio web: elections.org.zm

6 de mayo de 2021

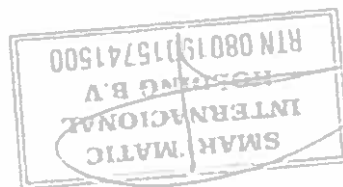
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA A QUIEN PUEDA INTERESAR

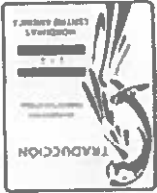
RE: ECZ/ORD/032/19 – SUMINISTRO Y ENTREGA DE EQUIPOS DE REGISTRO DE VOTANTES Y MATERIALES
PARA LA COMISIÓN ELECTORAL DE ZAMBIA

Por la presente confirmo que la Comisión Electoral de Zambia (ECZ) seleccionó a Smartmatic International Holding B.V. (Smartmatic) como su proveedor de servicios, bajo el procedimiento de contratación pública ECZ/ORD/032/19, y firmó el contrato el 13 de julio del 2020 para la ejecución de un proyecto que incluía el suministro, personalización, instalación, prueba, entrenamiento, despliegue, soporte, garantía y mantenimiento del Registro Biométrico de Votantes especializado y soluciones de hardware y software de Verificación Biométrica de Votantes para las Elecciones Generales del 2021.

Smartmatic suministró los siguientes componentes y servicios:

- Gestión de Proyectos
- Suministro de Dispositivos Biométricos de Interfaz (Front-End) e Infraestructura tras bastidores (Backend)
 - 2,600 kits de Registro Biométrico de Votantes, usados en la Campaña de Registro de Votantes
 - 1,000 kits de Verificación Biométrica de Votantes, usados en la Verificación de Votantes en el día de Elección
 - Infraestructura ABIS
- Preparación de Equipos, incluyendo la entrega, instalación, configuración, distribución y recuperación
- Suministro, personalización y pruebas de Identificación Biométrica al Votante especializada y Software de Administración de Elecciones, incluyendo:
 - Sistema de Manejo de Identidad (IDMS)
 - Software de Cliente de Registro de Votantes
 - Software del Cliente de Verificación de Votantes



COMISIÓN ELECTORAL DE ZAMBIA

JEFE OFICIAL ELECTORAL

Kryticous P. Nshindano

[FIRMA ILEGIBLE]

6 de mayo, 2021 en Lusaka, Zambia

Para más información sobre la anterior referencia puede ser obtenida contactando al Sr. Dylan Kasonde en Dylan.kasonde@elections.org.zm o por teléfono al 260 977 833188

exitosa del proyecto. socio confiable con la competencia requerida y experiencia para dar soporte a la ECZ en una ejecución condiciones del acuerdo. Por lo tanto, la Comisión Electoral de Zambia considera que Smartmatic es un Smartmatic ha entregado dentro de sus compromisos de conformidad con los términos, calendario, y otros servicios pre y post electorales. al-entrenador, almacenaje y soporte técnico con un Centro Nacional de Soporte y Técnicos de Campo, y preparación, entrenamiento y transferencia de conocimiento al personal de la ECZ en una base entrenar-hardware y software, Smartmatic suministró servicios de gestión de proyectos, configuración de equipos Registro Biométrico de Votantes y procesos de verificación. En adición al suministro de tecnologías de Smartmatic suministró, instaló, configuró y condujo el Sistema Central para llevar a cabo y administrar el las Elecciones Generales 2021.

para llevar a cabo un rápido y preciso proceso de registro biométrico de votantes para la preparación de Smartmatic suministró satisfactoriamente una solución técnicamente confiable y suministró servicios programada desde el 7 de febrero al 7 de mayo 2021. verificación electrónica de 90 días de detalles de los electores en el Registro Electoral Provisional biométrica resultó en un Registro Electoral Provisional de 7,002,393 votantes. Luego la ECZ desplegó una 20 de diciembre 2020, logrando un total de 7,020,749 electores registrados, y luego de la duplicación a de votantes desde el 9 de noviembre del 2020 al 12 de diciembre del 2020, y desde el 17 de diciembre a La Comisión Electoral de Zambia (ECZ) exitosamente llevó a cabo las operaciones biométricas de registro

- Infraestructura del ABIS y cinco (5) años de soporte de servicios post venta.
- Garantía, incluyendo un (1) año del equipo de interfaz (Front-end), tres (3) años en la
- Entrenamiento y transferencia de conocimiento
 - Manejo de Candidatos/Software de Nominación
 - Sistema de Software de Acreditación de Manejo

SMMT-UG-2021S-0001

CERTIFICATE OF DELIVERY/COMPLETION

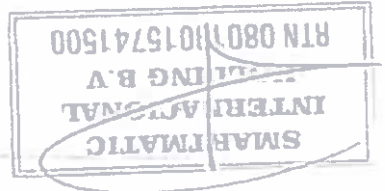
CUSTOMER: ELECTORAL COMMISSION OF UGANDA
PROJECT: PROVISION OF BIOMETRIC VOTER VERIFICATION SERVICES (BVVS) FOR THE GENERAL ELECTIONS 2021
PURPOSE: The Certificate of Delivery/Completion provides signed documentation by authorized personnel ensuring different tests and standards have been met, and that the work has been fully completed in accordance with the Terms and Conditions set out in the Scope of Work.

DELIVERY SCHEDULE: 07 October 2021 – 26 April 2021
PROJECT DELIVERABLE:

Milestone Name	Description and Deliverables
Delivery of equipment, customization of software and Testing	- Delivery of all hardware and software equipment to Uganda warehouse, customization of software and Testing - Lease of 36,500 Biometric Voter Verification Kits (BVVK) for Election 1: Presidential and Parliamentary Elections. - Lease of 36,500 Biometric Voter Verification Kits (BVVK) for Election 2: District Local Governments Council Elections - Lease of 36,500 Biometric Voter Verification Kits (BVVK) for Election 3: Municipality/City Divisions Council Elections - Lease of 36,500 Biometric Voter Verification Kits (BVVK) for Election 4: Sub County/Town Councils Elections - Supply of 2,000 BVVKs and 2,000 protective carry cases - Customization of Voter Verification Software installed in all leased and supplied BVVKs - Supply and installation of Central System (hardware and software) to be used for the management and administration of the Biometric Voter Verification Solution (BVVS)
Training	- Train 506 Electoral Commission resources and support the training of Field Operators on a train-the-trainer basis - Training Plan - Training Manuals and Materials - Post Training Report



[Signature]
 www.smartmatic.com



Certificate of Delivery/Completion

Warehousing and Delivery of equipment to the Districts



- Provide a warehouse for the storage, installation, configuration, testing, distribution, and retrieval of the equipment.
- Manage the distribution and retrieval of the equipment and from the field in collaboration with the EC
- Delivery of equipment to the Regional level

Pre-elections, Election Day and post-election support and election re-run if required.

- Provision of support during duplication of voter register
- National Support Centre
- Provision of 135 Field Support Technicians
- Post-election activity support and closure of the project

- 1) Presidential and Parliamentary Elections.
- 2) District Local Governments Council Elections.
- 3) Municipality/City Divisions Council Elections
- 4) Sub County/Town Councils Elections

SIGN-OFF

Prepared by *Alba Olumegbon* **Signature** *Alba Olumegbon* **Date** 26 April 2021

Approved and Accepted by *Wamboko Herbert* **Signature** *Wamboko Herbert* **Date** 30/4/21
Sam Agaba **Signature** *Sam Agaba* **Date** 30/4/21
 Electoral Commission of Uganda Project Director
 Electoral Commission of Uganda Solution Manager

Yo Licdo Erick Barciela Chambers, Notario Público Obrero del Circuito de la Provincia de Panama, con Cédula en Identidad No. 8.711.694
 CERTIFICO:
 Que hechas cotejada detenida y cuidadosamente esta copia idéntica con su original que se me presentó y le he no encontrando en su todo conforme

17 AGO 2021

028730
17.08.21



00010.00

MP0030

REPUBLICA DE PANAMA
TIMBRE NACIONAL

10-25
2889



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMÁ

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por

Clark Bracile

3. quién actúa en calidad de:

4. y está revestido del sello/ timbre de:

CERTIFICADO

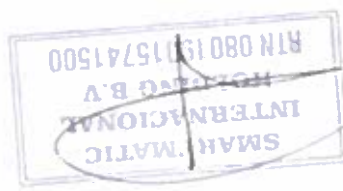
5. EN PANAMÁ

6. el

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. Bajo el número:

0001-1775



Esta Autenticación no
implica responsabilidad
en cuanto al contenido
del documento



Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>

Elaboró / Prepared by: Diana Palma

This office is not responsible for the content of the document.

Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.

Valid only in reference for the attached document

Válida únicamente para el documento adjunto.

1001246



JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
JEFE DE TRADUCCION
HEAD OF TRANSLATION OFFICE

Firmado digitalmente por JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO

City and date

Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., miércoles, 18 de agosto de 2021

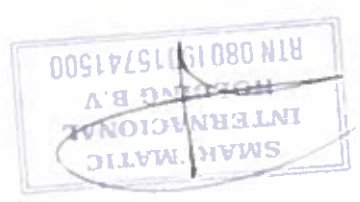
Applicant's Name

Solicitado por: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV

Number of pages in the document

Número de Páginas del documento: 2

CERTIFICACION



El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta.
The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:

Aprobación de Traducción Translation Approval

SECRETARIA DE RELACIONES
EXTERIORES Y COOPERACION
INTERNACIONAL



ID: 1001246
Recibo N°: 8793408
Derechos L. 100.00

Sello de la firma Smartmatic

SMMT-UG-2021S-001

26 de abril 2021

CERTIFICADO DE ENTREGA/CUMPLIMIENTO

CLIENTE: COMISIÓN ELECTORAL DE UGANDA

PROYECTO: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VERIFICACIÓN BIOMÉTRICA DE VOTANTES (BVVS) PARA LAS ELECCIONES GENERALES 2021

PROPOSITO: El Certificado de Entrega/Cumplimiento provee documentación firmada por el personal autorizado asegurando que las diferentes pruebas y estándares se cumplirán, y que el trabajo sea completado en su totalidad de conformidad con los Términos y Condiciones establecidos en el Alcance del Trabajo.

CALENDARIO

DE ENTREGA: 7 de octubre 2021 - 26 de abril 2021

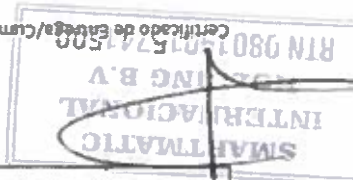
PROYECTO ENTREGABLE:

Nombre del Hit	Descripción y Entregables
Entrega de equipos, personalización de software y Pruebas	- Arrendamiento de 36,500 Kits de Verificación Biométrica de Votantes (BVVK) para la Elección 1: Elecciones Parlamentarias y Presidenciales. - Arrendamiento de 36,500 Kits de Verificación Biométrica de Votantes (BVVK) para la Elección 2: Elecciones de Consejo de Gobiernos Locales del Distrito. - Arrendamiento de 36,500 Kits de Verificación Biométrica de Votantes (BVVK) para la Elección 3: Elecciones de Municipios/ Divisiones del Consejo de la Ciudad. - Arrendamiento de 36,500 Kits de Verificación Biométrica de Votantes (BVVK) para la Elección 4: Elecciones de Sub Condados / Ayuntamientos. - Suministro de 2,000 BVVK y 2,000 fundas protectoras - Personalización del Software de Verificación de Votantes instalado en todas las BVVK suministradas y arrendadas.



www.smartmatic.com

Certificado de Entrega/Cumplimiento



- Suministro e instalación del Sistema Central (hardware y software) a ser usado para el manejo y la administración de la Solución de Verificación Biométrica de Votantes (BVVS)	
- Entrenar a 506 recursos de la Comisión Electoral y apoyar el entrenamiento de Operadores de Campo en una base de entrenar-al-entrenador - Plan de Entrenamiento - Manual de Entrenamiento y Materiales - Reporte Post Entrenamiento	
- Proveer un almacén para el almacenamiento, instalación, configuración, pruebas, distribución y recuperación del equipo. - Administrar la distribución y recuperación del equipo de y hacia el campo en colaboración con el EC. - Entrega del equipo al nivel Regional.	Almacenaje y Entrega del equipo a los Distritos
Pre-comicios, Día de Elección, soporte post electoral y repetición electoral de ser necesaria - Prestación de soporte durante la de duplicación del registro de votantes. - Centro de Soporte Nacional - Prestación de 135 Técnicos de Soporte de Campo. - Actividad de soporte post electoral y cierre del proyecto.	Soporte Electoral durante las cuatro (4) elecciones: 1) Elecciones Presidenciales y Parlamentarias. 2) Elecciones de Consejo de Gobiernos Locales del Distrito 3) Elecciones de Municipios/ Divisiones del Consejo de la Ciudad 4) Elecciones de Sub Condados / Ayuntamientos

Firmado por

Preparado por

Alaba Olumegbon

Gerente de Proyecto Smartmatic

Aprobado y aceptado por

Wamboko Herbert

Director del Proyecto de

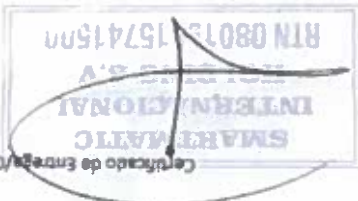
Comisión Electoral de Uganda

Sam Agaba

Gerente de Soluciones de la Comisión

Electoral de Uganda

Certificado de Entrega/Cumplimiento



www.smartmatic.com

Firma ilegible



Firma ilegible

Fecha

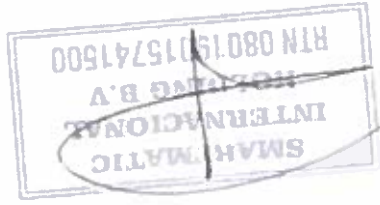
30 de abril 2021

Fecha

26 de abril 2021

30 de abril 2021

Página 2 de 2



CERTIFICACIONES INTERNACIONAL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE



Certificate No: 286171-2019-AIS-NLD-UKAS

Initial certification date: 13 July 2016

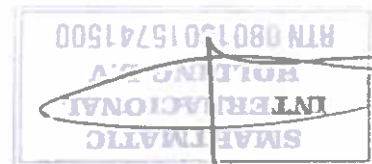
Valid: 13 July 2019 - 13 July 2022

This is to certify that the management system of

Smartmatic International Holding B.V.
Gustav Mahlerplein 25 C, 1082 MS, Amsterdam, The Netherlands

has been found to conform to the Information Security Management System standard:
ISO/IEC 27001:2013

This certificate is valid for the following scope:
Providing and implementing hardware and software solutions and end-to-end services facilitating government-related mission critical events like Automated Elections, Smart City solutions and Identity Management in accordance with statement of applicability version 1.0 d.d 30-05-2016.



Place and date:
London, 16 May 2019



Erte Koek
Management Representative

For the issuing office:
DNV GL - Business Assurance
4th Floor, Vivo Building, 30 Stamford
Street, London, SE1 9LQ, United Kingdom



SMARTMATIC
INTERNACIONAL
NOTARIAS B.V.
RTN 08010015741500

[Handwritten signature]



- 1. País: PANAMÁ
- 2. Ha sido firmado por Erick Barciela
- 3. ¿quién actúa en calidad de: M. Barciela
- 4. y está revestido del sello/timbre de: Notario Público
- 5. EN PANAMÁ
- 6. el 73 AGO 2021
- 7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA 2021-13323
- 8. Bajo el número: Quinta de los Angeles
- 9. Sello/timbre
- 10. Firma: [Signature]

Esta Autorización no
implica responsabilidad
en cuanto al contenido
del documento



APOSTILLE
Convention de La Haye du 5 octobre 1961



[Handwritten signature]
Licdo. Erick Barciela Chambers
Notario Público Octavo

Panamá
13 AGO 2021

CERTIFICO:
Que hemos cotado detenida y minuciosamente esta copia fotostática con su
original que se me presentó y la he encontrado en su todo conforme

Yo Licdo. Erick Barciela Chambers, Notario Público Octavo del Circuito de la
Provincia de Panamá, con Cédula de Matrícula No. B-711-694



REPUBLICA DE PANAMA
TIMBRE NACIONAL
10450 4EB9
029824 13 08 21
Nº0090
≈00010.00

ID: 999922 Recibo N° 8786827 Receipt N° Derechos L. L. 100.00		 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS ★ ★ ★ ★ ★		SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL	
Aprobación de Traducción Translation Approval					
El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta: The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:					
CERTIFICACION Número de Páginas del documento: 1 Number of pages in the document Solicitado por: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV Applicant's Name Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., martes, 17 de agosto de 2021 City and date					
		Firmado digitalmente por JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO 			
		JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO JEFE DE TRADUCCION HEAD OF TRANSLATION OFFICE			

Valida únicamente para el documento adjunto.

999922

Valid only in reference for the attached document

Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.

This office is not responsible for the content of the document.

Elaboró / Prepared by: Karen Yessenia Paguada Cáceres

Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>





TRADUCCIÓN PÚBLICA

DNV-GL

CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN

Nº de certificado: 286171-2019-AIS-NLD-UKAS

Fecha de la certificación inicial: 13 de julio de 2016.

Validez: 13 de julio de 2019 – 13 de julio de 2022.

Por el presente, se certifica que se ha verificado que el sistema de gestión de

Smartmatic International Holding B.V.

Gustav Mahlerplein 25 C, 1082 MS Amsterdam, Los Países Bajos

cumple con el estándar del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información:

ISO / IEC 27001:2013

La validez del presente certificado tiene el siguiente alcance:

Provisión e implementación de soluciones de hardware y software y servicios para a

punta para facilitar eventos críticos de misión gubernamental, como Elecciones

Automatizadas, soluciones Smart City y Gestión de Identidad de conformidad con la

declaración de aplicabilidad de la versión 1.0 d.d 30-05-2016.

Lugar y fecha: Londres, 16 de mayo de 2019.

[imagen de un código]

En representación de la oficina emisora: DNV GL – Business Assurance, 4 Floor, Vivo

Building, 30 Stamford Street, Londres, SE1 9LQ, Reino Unido

[Firma] ([illegible]) Koelsch, Representante de Gerencia.

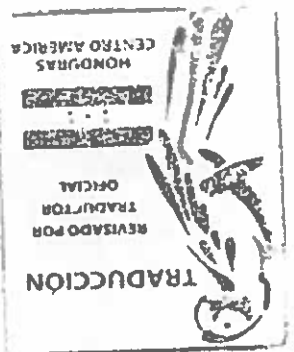
La validez del presente certificado podrá quedar sin efecto ante la falta de cumplimiento de las

condiciones establecidas en el Acuerdo de Certificación

UNIDAD ACREDITADA: DNV GL Business Assurance, 4 Floor, Vivo Building, 30

Stamford Street, Londres, SE1 9LQ, Reino Unido Teléfono: +44(0) 203 816 4000

www.dnvgl.co.uk/assurance



JEANINA ALBEN DIAZ
Traductor Público Autorizado
Registro No. 642 de 26 de junio de 2006
Ministerio de Educación
Panamá, República de Panamá

original escrito en el idioma inglés

La presente es una fiel traducción al español del texto del documento



DNV-GL

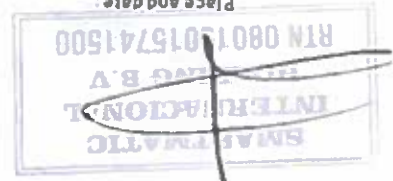


This is to certify that the management system of

Smartmatic International Holding B.V.
Gustav Mahlerplein 25 C, 1082 MS Amsterdam, The Netherlands

has been found to conform to the Quality Management System standard:
ISO 9001:2015

This certificate is valid for the following scope:
Providing and implementing hardware and software solutions and end-to-end
services facilitating government-related mission critical events like
Automated Elections, Smart City solutions and Identity Management.



Place and date:
Barendrecht, 06 June 2019



The RQA is a signatory to the IAF MLA

For the issuing office:
DNV GL - Business Assurance
Zwoisweg 1, 2994 LB, Barendrecht,
The Netherlands

J.H.C.M. van Gijzen
Management Representative



[Handwritten signature]



1. País: PANAMA
Convention de La Haye du 5 octobre 1961
APOSTILLE
2. Ha sido firmado por Erick Barciela Chambers
El presente documento Público
3. quién actúa en calidad de: Notario
4. y está revestido del sello/timbre de: Notario Público
5. EN PANAMA
CERTIFICADO
6. el 13 AGO 2021
7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
8. Sello el número: 2021-17318
9. Sello/timbre
10. Firma: [Handwritten signature]

Esta Austerización no
implica responsabilidad
en cuanto al contenido
del documento



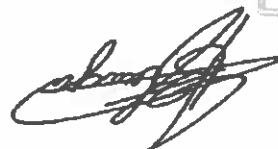
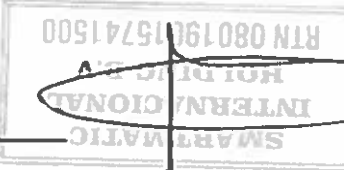
[Handwritten signature]
Licdo. Erick Barciela Chambers
Notario Público Octavo
Panamá
13 AGO 2021

Yo Licdo. Erick Barciela Chambers, Notario Público Octavo del Circuito de la
Provincia de Panamá, con Cédula de Identidad No. B-711-694
Que hemos cotizado detenida y minuciosamente esta copia fotostática con su
original que se me presentó y lo he encontrado en su todo conforme

CERTIFICO:



10-50 4088
REPUBLICA de PANAMA • TIMBRE NACIONAL •
≈00010.00
NP0080

ID: 999923 Recibo N°: 8786777 Receipt N°: Derechos L. L. 100.00 Fee		 GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS * * * * * SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL		Aprobación de Traducción Translation Approval		El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta: The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:		CERTIFICACION Número de Páginas del documento: 1 Number of pages in the document Solicitado por: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV Applicant's Name Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., martes, 17 de agosto de 2021 City and date		Firmado digitalmente por JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO FERNANDO ZELAYA NAVARRO  JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO JEFE DE TRADUCCION HEAD OF TRANSLATION OFFICE					
--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Valida únicamente para el documento adjunto.

999923

Valid only in reference for the attached document

Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.

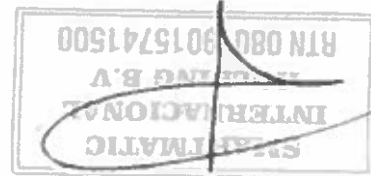
This office is not responsible for the content of the document.

Elaboró / Prepared by: Karen Yessenia Paguada Caceres

Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>



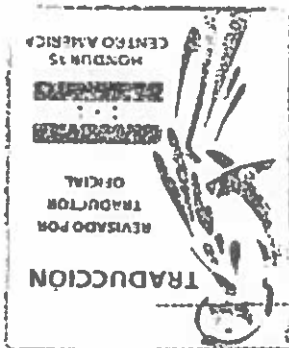
[Handwritten signature and stamp]



BEANITA ALLEN DIAZ
Traductor Público Autorizado
Resolución No. 5472 de 26 de junio de 2006
Ministerio de Educación
Panamá, República de Panamá

Original escrito en el idioma inglés

La presente es una fiel traducción al español del texto del documento



[Firma] J.H.C.N. van Gijswijk

L.B. Barendrecht, Los Países Bajos

En representación de la oficina emisora: DNV GL - Business Assurance Zwolsweg 1, 2994

[Imagen de un código]

Lugar y fecha: Barendrecht, 4 de junio de 2019.

Automatizadas, soluciones Smart City y Gestión de Identidad.

Punta para facilitar eventos críticos de misión gubernamental, como Elecciones

Provisión e implementación de soluciones de hardware y software y servicios punta a

La validez del presente certificado bene el siguiente alcance:

ISO 9001:2015

cumple con el estándar del Sistema de Gestión de Calidad:

Gustav Mahlerplein 25 C, 1082 MS Amsterdam, Los Países Bajos

Smartmatic International Holding B.V.

Por el presente, se certifica que se ha verificado que el sistema de gestión de

Validez: 7 de julio de 2019 - 7 de julio de 2022

Fecha de la certificación inicial: 7 de julio de 2016.

Nº de certificado: 286173-2019-AQ-NLD-RVA

CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN

DNV-GL

TRADUCCIÓN PÚBLICA



DNV-GL



Certificate No: 286172-2019-AE-NLD-RVA

Initial certification date: 07 July 2016

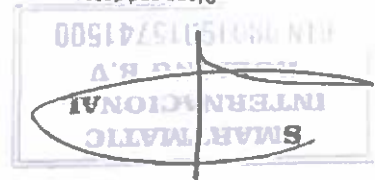
Valid: 07 July 2019 - 07 July 2022

This is to certify that the management system of

Smartmatic International Holding B.V.
Gustav Mahlerplein 25 C, 1082 MS Amsterdam, The Netherlands

has been found to conform to the Environmental Management System standard:
ISO 14001:2015

This certificate is issued on basis of the ISO 14001 certification scheme from SCCM
and is valid concerning all activities related to:
**Providing and implementing hardware and software solutions and end-to-end
services facilitating government-related mission critical events like
Automated Elections, Smart City solutions and Identity Management.**



Place and date:
Barendrecht, 04 June 2019



For the issuing office:
DNV GL - Business Assurance
Zwolsweg 1, 2994 LB, Barendrecht,
The Netherlands

J.M.C.N. van Gijzen
Management Representative

The RVA is a signatory to the IAF MLA



00010.00



029623 13 08 21

NF0080

Yo Licdo Erick Barciela Chambers, Notario Público Octavo del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cédula de Identidad No. B-7-11-594

CERTIFICO:

Que hemos cotizado donde y me encontramos esta copia sustituta con su original que se me presentó y ya he encontrado en su todo conforme

13 AGO 2021

Panamá

Licdo Erick Barciela Chambers

Notario Público Octavo



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMA

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por

3. quién actúa en calidad de:

4. y está revestido del sello/timbre de:

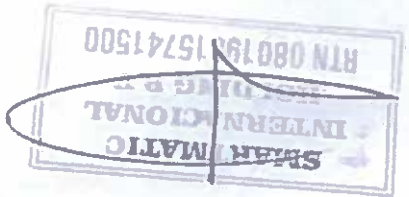
CERTIFICADO 13 AGO 2021

5. EN PANAMA

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. Bajo el numero:

9. Sello/timbre:



Esta Autuización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento



ID: 999925
 Recibo N° 8786729
 Derechos L. 100.00
 Fee

GOBIERNO DE LA
 REPÚBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA DE RELACIONES
 EXTERIORES Y COOPERACIÓN
 INTERNACIONAL

Aprobación de Traducción

Translation Approval

El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta:
 The undersigned Head of Translation of the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of Honduras certifies, that this is a true and correct translation of the attached document:

CERTIFICACION

Número de Páginas del documento: 1
 Number of pages in the document

Solicitado por: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV
 Applicant's Name

Certificado en Tegucigalpa, M. D. C., Honduras, C. A., martes, 17 de agosto de 2021
 City and date



Firmado digitalmente por JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO

JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
 JEFE DE TRADUCCION
 HEAD OF TRANSLATION OFFICE



Valida únicamente para el documento adjunto.
 Valid only in reference for the attached document

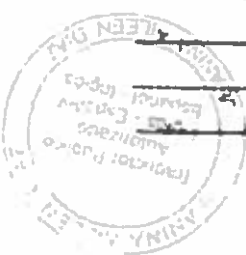
999925

Esta oficina no se hace responsable por el contenido del documento.
 This office is not responsible for the content of the document.

Elaboró / Prepared by: Karen Yessenia Paguada Caceres



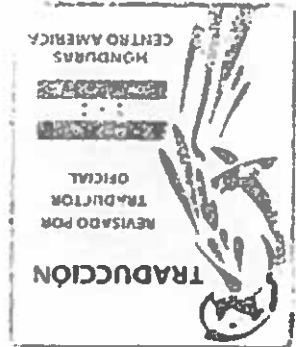
Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/ramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>



La presente es una fiel traducción al español del texto del documento original escrito en el idioma inglés

JEANINA ALBEN DIAZ
Traductor Público Autorizado
Resolución No. 642 de 26 de junio de 2006
Ministerio de Educación
Panamá, República de Panamá

SMATMATIC
INTERNATIONAL
HOLDING B.V.
RTN 08019016741500



TRADUCCIÓN PÚBLICA

DNV-GI.

CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN

Nº de certificado: 286172-2019-AE-NLD-RVA

Fecha de la certificación inicial: 7 de julio de 2016.

Validez: 7 de julio de 2019 - 7 de julio de 2022

Por el presente, se certifica que se ha verificado que el sistema de gestión de Smartmatic International Holding B.V.

Gustav Mahlerplein 25 C, 1082 MS Amsterdam, Los Países Bajos

cumple con el estándar del Sistema de Gestión Ambiental:

ISO 14001:2015

El presente certificado se emite sobre la base del programa de certificación ISO 14001 del SCCM y es válido respecto de todas las actividades relacionadas con:

Provisión e implementación de soluciones de hardware y software y servicios para a

punta para facilitar eventos críticos de misión gubernamental, como Elecciones

Automatizadas, soluciones Smart City y Gestión de Identidad.

Lugar y fecha: Barendrecht, 4 de junio de 2019.

(Imagen de un código)

En representación de la oficina emisora: DNV GL - Business Assurance Zwolseweg 1, 2994

LB, Barendrecht, Los Países Bajos

(Firma) J.H.C.N. van Gilsen, Representante de Gerencia.

(Logotipo) RVA es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (MLA, según sus siglas en inglés) del Foro Internacional de Acreditación (IAF, según sus siglas en inglés).

La validez del presente certificado podrá quedar sin efecto ante la falta de cumplimiento de las condiciones establecidas en el Acuerdo de Certificación

UNIDAD ACREDITADA: DNV GL Business Assurance B.V. Zwolseweg 1, 2994 LB, Barendrecht, Los Países Bajos. Teléfono: +31 (0)2922689