



República de Honduras

Impreso por: MVIJIL

PROD

EJECUCION DE GASTOS

F-01

Gestión: 2021

R_EGA_F01F07

13/12/2021 20:31:52

Página 1 de 1

Lugar: Distrito Central	Fecha Elaboración: 09/12/2021	DOCUMENTOS DE:	
Institución: 0004 Consejo Nacional Electoral		Precompromiso	00427
Gerencia Administrativa: 001 GERENCIA CENTRAL		Compromiso	01
Unidad Ejecutora: 001 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		Devengado	01
		Secuencia	00
		Operaciones Contables	

REGISTRO DE: Precompromiso Compromiso Devengado Regularización

BENEFICIARIOS:

Nombre o Razón Social	Tipo y No de Documento		Banco y Cuenta		Importe
	Tipo	Documento	Código	Cuenta	
SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV	RTN	08019015741500	00010	000000200012734025	586,093.75

DOCUMENTOS DE RESPALDO

Tipo de documento ORDCOM	ORDEN DE COMPRA	Denominación	Número de Documento 7992	Secuencia	No.Doc F01 Origen
09/12/2021 Fecha de Recepción	10/12/21 Fecha de Vencimiento	7992 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

SIGADE

TRAMO:

Denominación

BIP:

TIPO:

ORGANISMO FINANCIADOR: 1 Tesorería General de la República - Efectivo

CONVENIO:

Denominación

IMPUTACION							DESCRIPCION	IMPORTE MONEDA NACIONAL	IMPORTE MONEDA EXTRANJERA	Dif. Camb.
PRO	SUB	PROY	ACT OBRA	OBJ GTO	BEN TRAN	CUENTA CONTABLE				
11	00	000	004	25900	0000		Otros Servicios Comerciales y Financieros	586,093.75	0.00	0.00

SON: QUINIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL NOVENTA Y TRES CON SETENTA Y CINCO

TOTAL AFECTADO	586,093.75	0.00	0.00
TOTAL DEDUCCIONES	0.00	0.00	0.00
TOTAL RETENCIONES	0.00	0.00	0.00
MONTO A PAGAR	586,093.75	0.00	0.00

RESUMEN DE LA OPERACION
DEVOLUCION DE RETENCION DEL ISR 12.5% DE CONFORMIDAD AL F01-204, CORRESPONDIENTE AL PAGO DEL PROCESO CNE-PEG-UCCE-084/2021 (L.4,688 750.00), EN BASE AL ARTICULO 50 DE LA LEY DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA. ELECCIONES GENERALES 2021.

CUENTAS BANCARIAS

Código Banco 1

Cuenta Origen/CUT

Libreta

CUENTA / LIBRETA

TGR-CUENTA UNICA EN MONEDA NACIONAL

Nombre

11101010006181

Número de Cuenta

04490011102

Número de Libreta

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

MONEDA:

Código: HNL **Descripción:** LEMPIRAS

Verificado por: MVIJIL
MARTHA MARIA VIJIL VERDE

Aprobado por: RSOTO1
RAMON JACOBO SOTO MARTINEZ

Firmado por: DVJIL1
DIRLA JACKELINE VIJIL CARDENAS

Fecha y hora: 09/12/2021 11.27.08

Fecha y hora: 09/12/2021 11.31.34

Fecha y hora: 09/12/2021 17:18:33



República de Honduras

Impreso por: MVIJIL

PROD

EJECUCION DE GASTOS

F-01

Gestión: 2021

R_EGA_F01F07

13/12/2021 20:30:38

Página 1 de 1

Lugar: <u>Distrito Central</u>		Fecha Elaboración: <u>03/12/2021</u>		DOCUMENTOS DE:						
Institución: <u>0004</u> Consejo Nacional Electoral		Gerencia Administrativa: <u>001</u> GERENCIA CENTRAL		Precompromiso <u>00294</u>						
Unidad Ejecutora: <u>001</u> DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA				Compromiso <u>01</u>						
				Devengado <u>01</u>						
				Secuencia <u>00</u>						
				Operaciones Contables						
REGISTRO DE: Precompromiso <input type="checkbox"/> Compromiso <input type="checkbox"/> Devengado <input checked="" type="checkbox"/> Regularización <input type="checkbox"/>										
BENEFICIARIOS:										
Nombre o Razón Social		Tipo y No de Documento		Banco y Cuenta						
SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV		Tipo Documento Código		Cuenta Importe						
		RTN 08019015741500 00010		000000200012734025 7,938,906.25						
DOCUMENTOS DE RESPALDO										
Tipo de documento <u>ORDCOM</u>		ORDEN DE COMPRA		Número de Documento <u>7992</u>						
Fecha de Recepción <u>03/12/2021</u>		Fecha de Vencimiento <u>04/12/21</u>		Denominación <u>7992</u>						
Proceso de Compra No		Número de Adjudicación		Fecha Firma origen						
CLASE DE GASTO:										
Servicios Personales <input type="checkbox"/>		Bienes de uso <input type="checkbox"/>		Transferencias <input type="checkbox"/>						
Servicios Profesionales y Técnicos <input type="checkbox"/>		Construcciones <input type="checkbox"/>		Otros <input type="checkbox"/>						
Bienes y Servicios <input checked="" type="checkbox"/>		Deuda Pública <input type="checkbox"/>		Pasajes y Viaticos <input type="checkbox"/>						
OPERACIONES CONTABLES : Anticipos <input type="checkbox"/> Deuda Pública <input type="checkbox"/> Devoluciones <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>										
FUENTE DE FINANCIAMIENTO: <u>11</u> Tesoro Nacional				SIGADE						
ORGANISMO FINANCIADOR: <u>1</u> Tesorería General de la República - Efectivo				TRAMO:						
Denominación				BIP:						
Denominación				TIPO:						
Denominación				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	7,938,906.25	0.00	0.00
SON: SIETE MILLONES NOVECIENTOS TREINTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SEIS CON VEINTICINCO								TOTAL AFECTADO	7,938,906.25	0.00 0.00
								TOTAL DEDUCCIONES	0.00	0.00 0.00
								TOTAL RETENCIONES	0.00	0.00 0.00
								MONTO A PAGAR	7,938,906.25	0.00 0.00
RESUMEN DE LA OPERACION							CUENTAS BANCARIAS			
PAGO POR REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL. PROCESO CNE-PEG-UCCF-084/2021. CERTIFICACIONES 227/421842135/2047/1995-2021. PROYECTO CALL CENTER, ELECCIONES GENERALES 2021. SE APLICÓ RETENCION DEL 12.5% POR ISR A L4. 688,750.00 = 586,093.75 POR CONFIGURACION Y DESPLAZAMIENTO DE SISTEMA DE INCIDENCIAS ELEC. CAPACITACION SOBRE SISTEMA PERSONAL CNE, Y SOPORTE TECNICO Y MONITOREO EG 2021.							Código Banco: <u>1</u>			
							TGR-CUENTA UNICA EN MONEDA NACIONAL			
							Nombre			
							Cuenta Origen/CUT			
							Número de Cuenta			
							Libreta			
							Número de Libreta			
							CUENTA / LIBRETA			
							TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA			
MONEDA:										
Código: <u>HNL</u> Descripción <u>LEMPIRAS</u>										
Verificado por: <u>SGOMEZ23</u>			Aprobado por: <u>RSOTO1</u>			Firmado por: <u>DVIJIL1</u>				
SOFIA FABIOLA GOMEZ ANDRADE			RAMON JACOBO SOTO MARTINEZ			DIRLA JACKELINE VIJIL CARDENAS				
Fecha y hora: <u>03/12/2021 19:49:40</u>			Fecha y hora: <u>03/12/2021 20:53:39</u>			Fecha y hora: <u>08/12/2021 22:26:59</u>				



República de Honduras

Impreso por: RSOTO1

PROD

EJECUCION DE GASTOS

F-01

Gestión: 2021

R_EGA_F01F07

26/11/2021 18:56:32

Página 1 de 1

Lugar: <u>Distrito Central</u> Fecha Elaboración: <u>26/11/2021</u>		DOCUMENTOS DE:									
Institución: <u>0004 Consejo Nacional Electoral</u>		Precompromiso	<u>00294</u>								
Gerencia Administrativa: <u>001 GERENCIA CENTRAL</u>		Compromiso	<u>01</u>								
Unidad Ejecutora: <u>001 DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</u>		Devengado	<u>00</u>								
		Secuencia	<u>00</u>								
		Operaciones Contables									
REGISTRO DE:		Precompromiso <input checked="" type="checkbox"/>	Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>								
		Devengado <input type="checkbox"/>	Regularización <input type="checkbox"/>								
BENEFICIARIOS:											
Nombre o Razón Social		Tipo y No de Documento									
SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV		Banco y Cuenta									
		Tipo	Documento								
		RTN	08019015741500								
		Código									
		Cuenta									
		Importe	0.00								
DOCUMENTOS DE RESPALDO											
Tipo de documento <u>ORDCOM</u>		ORDEN DE COMPRA	<u>7992</u>								
Fecha de Recepción <u>6/11/2021</u>		Denominación	Número de Documento								
Fecha de Vencimiento		<u>7992</u>	Secuencia								
Proceso de Compra No			No.Doc F01 Origen								
Número de Adjudicación											
Fecha Firma origen											
CLASE DE GASTO:											
Servicios Personales <input type="checkbox"/>		Bienes de uso <input type="checkbox"/>	Transferencias <input type="checkbox"/>								
Servicios Profesionales y Técnicos <input type="checkbox"/>		Construcciones <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>								
Bienes y Servicios <input checked="" type="checkbox"/>		Deuda Pública <input type="checkbox"/>	Pasajes y Viaticos <input type="checkbox"/>								
OPERACIONES CONTABLES :											
Anticipos <input type="checkbox"/>		Deuda Pública <input type="checkbox"/>	Devoluciones <input type="checkbox"/>								
			Otros <input type="checkbox"/>								
FUENTE DE FINANCIAMIENTO: <u>11 Tesoro Nacional</u>		SIGADE									
Denominación		TRAMO:									
ORGANISMO FINANCIADOR: <u>1 Tesorería General de la República - Efectivo</u>		BIP:									
Denominación		TIPO:									
		CONVENIO:									
IMPUTACION							IMPORTE MONEDA NACIONAL		IMPORTE MONEDA EXTRANJERA		Dif. Camb.
PRO	SUB	PROY	ACT OBRA	OBJ GTO	BEN TRAN	CUENTA CONTABLE	DESCRIPCION				
11	00	000	004	25900	0000		Otros Servicios Comerciales y Financieros		8,525,000.00		0.00
SON: OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL							TOTAL AFECTADO		8,525,000.00		0.00
							TOTAL DEDUCCIONES		0.00		0.00
							TOTAL RETENCIONES		0.00		0.00
							MONTO A PAGAR		0.00		0.00
RESUMEN DE LA OPERACION							CUENTAS BANCARIAS				
PAGO POR REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPORTE PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL. PROCESO CNE-PEG-JCCE-084/2021, CERTIFICACIONES 2274/2184/2135/2047/1995-2021. PROYECTO CALL CENTER, ELECCIONES GENERALES 2021.							Código Banco:				
							Nombre				
							Cuenta Origen/CUT				
							Número de Cuenta				
							Libreta				
							Número de Libreta				
							CUENTA / LIBRETA				
MONEDA:											
Código: <u>HNL</u> Descripción <u>LEMPIRAS</u>											
Verificado por: <u>SGOMEZ23</u>				Aprobado por: <u>RSOTO1</u>				Firmado por:			
SOFIA FABIOLA GOMEZ ANDRADE				RAMON JACOBO SOTO MARTINEZ							
Fecha y hora: <u>26/11/2021 18:49:07</u>				Fecha y hora: <u>26/11/2021 18:56:23</u>				Fecha y hora:			



TODOS HACEMOS DEMOCRACIA

REPÚBLICA DE HONDURAS
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
ORDEN DE PAGO

TEGUCIGALPA, M.D.C., 25 DE NOVIEMBRE DE 2021

No. 07992

CHEQUE No. _____

POR LPS.

8,525,000.00

RUÉGOLE LIBRAR A FAVOR DE: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.

LA CANTIDAD DE (EN LETRAS): OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS

POR CONCEPTO DE: PAGO POR REQUERIMIENTOS DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SOPOR-
TICION PARA LA EJECUCION DEL SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTION ELECTORAL, PROCESO CNE-PEG-UCCE-084/2021, CER-
TIFICACIONES 2274/2184/2135/2047/1995-2021. SE ADJUNTAN DOCTOS.

CODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

Table with 4 columns: CÓDIGO, CUENTA, DEBE, HABER. Row 1: 25900, OTROS SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS, 8,525,000.00, blank. Row 2: blank, ELECIONES GENERALES 2021, blank, blank. Row 3: blank, PROYECTO CENTRO DE ATENCION Y SOLUCION DE PROBLEMAS CALL CENTER, blank, blank. Row 4: blank, BCH - 11101-01-000618-1, blank, 8,525,000.00. Row 5: blank, TOTALES, 8,525,000.00, 8,525,000.00.

CODIFICACIÓN CONTABLE

Table with 4 columns: CÓDIGO, DETALLE, DEBE, HABER. Row 1: blank, CONSEJO NACIONAL ELECTORAL RTN 08019019160283, blank, blank. Row 2: blank, F-01 = 294, blank, blank. Row 3: blank, TOTALES, blank, blank.



Handwritten signatures and initials for HECHO POR, REVISADO POR, and APROBADO POR.

ORIGINAL - TESORERÍA

COPIA AMARILLA - CONTABILIDAD

COPIA VERDE - DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

M6.

HB IMPRESORES, RTN: 0801901141837, Certificado No.9231-14-10500-95, PBX.: 2269-4151, Impreso en Diciembre/2017, numerados del 00001 al 20,000, OP-1652

REPÚBLICA DE HONDURAS
TRIBUNAL SUPREMO ELECTORAL
ORDEN DE PAGO

No. **07992**

TEGUCIGALPA, M.D.C., _____ DE _____ DE _____

CHEQUE No. _____

POR LPS.

8,525,000.00

RUÉGOLE LIBRAR A FAVOR DE: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.

LA CANTIDAD DE (EN LETRAS): OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS

POR CONCEPTO DE: PAGO POR ENCARGOS DE SERVICIO ADMINISTRATIVO DE TELEFONIA, CAPACITACION Y SUPORTE TECNICO PARA EL SECTOR DE INICIATIVAS Y GESTIÓN ELECTORAL. PROCESO CAL-FEG-UCLE-034/2012. CER

CODIFICACIÓN PRESUPUESTARIA

CÓDIGO	CUENTA	DEBE	HABER
0101	OTROS SERVICIOS COMERCIALES Y FINANCIEROS	8,525,000.00	
	TOTALES	8,525,000.00	8,525,000.00

CODIFICACIÓN CONTABLE

CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL		
	TOTALES		

HECHO POR _____

REVISADO POR _____

APROBADO POR _____

7992

 F-DGFA-001	PLATAFORMA ADMINISTRADORA DE MODULOS DE EXONERACIONES DE HONDURAS (PAMEH) ORDEN DE COMPRA EXENTA OC2021120039	
--	--	---

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:	14/12/2021
2 INFORMACIÓN GENERAL				
Proyecto :		CONSEJO NACIONAL ELECTORAL		
Aduana :		N/A		
Fecha de Emisión :		15/12/2021	Fecha de Vencimiento :	19/4/2022
Tipo de Compra :		SERVICIOS	Depósito Aduanero:	N/A
Tipo de Documento :		LOCAL	Documento de Compra:	FACTURA
3 PROVEEDOR				
RTN :		08019015741500		
Nombre:		SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV		
Observación:				
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 aplicación de programas de informática	MENSUAL	1	351945.50	8525000.00
TOTAL:				8525000.00

1,278,750.00

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

 F-DGFA-001	PLATAFORMA ADMINISTRADORA DE MODULOS DE EXONERACIONES DE HONDURAS (PAMEH) ORDEN DE COMPRA EXENTA OC2021120039	
--	--	---

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:	14/12/2021

2 INFORMACIÓN GENERAL			
Proyecto :	CONSEJO NACIONAL ELECTORAL		
Aduana :	N/A		
Fecha de Emisión :	15/12/2021	Fecha de Vencimiento :	19/4/2022
Tipo de Compra :	SERVICIOS	Depósito Aduanero:	N/A
Tipo de Documento :	LOCAL	Documento de Compra:	FACTURA

3 PROVEEDOR	
RTN :	08019015741500
Nombre:	SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV
Observación:	

4 INDICACIONES ESPECIALES
Sírvase 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 aplicación de programas de informática	MENSUAL	1	351945.50	8525000.00
TOTAL:				8525000.00

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



Smartmatic International Holding B.V.
 Distrito Central, 1712-Lomas del Guijarro Sur.
 Edificio Torre Alianza I, Nivel 7, Local 701.
 Honduras
 Phone:
 Fax:
 RTN: 08019015741500

062021120039

Date

Day	Month	Year
14	12	2021

Draft

Factura proforma: #5637203874

To: Consejo Nacional Electoral Address: Edificio Edificaciones del Rio, Colonia El Prado, frente a SYRE, Tegucigalpa M.D.C., Honduras, C.A Honduras Phone: (504) 2239-1058 - Ext Fax: - Ext	Delivery address: Edificio Edificaciones del Rio, Colonia El Prado, frente a SYRE, Tegucigalpa M.D.C., Honduras, C.A Honduras Attention: Payment Term:
RTN: 08019019160283	

Item	Description	Quantity	Unit price	Extender Price
1	100% del Total del Contrato "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" Entregables: Entrega de las Licencias de Uso del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk. Configuración y Despliegue del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk - para simulacro electoral. Finalización de la capacitación al CNE. Finalización del soporte técnico y monitoreo para las Elecciones Generales de noviembre 2021. "El monto a pagar no es sujeto a retención del impuesto sobre la renta según lo estipulado por la Artículo 50 de la Ley de Impuesto de Rentas" Exoneración de IVA según decreto nro 41-2021, publicado en Gaceta Oficial Nro 35676 del 03-08-2021, donde se emienda Artículo 165 de la Ley Electoral de Honduras.	1	L 8.525.000,00	L 8.525.000,00

Beneficiary: SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.
 Beneficiary Bank: Banco FICOHSA Honduras
 Bank Address: Edificio Plaza Victoria, Colonia Las Colonias, Blvd. Francia, Tegucigalpa, Honduras
 Account Number: 200012734025
 Account Info: Account Type: Cuenta de Cheques; SWIFT: FCOHHNTE

Subtotal (L)	L 8,525,000.00
(L)	L 0.00
Total (L)	L 8,525,000.00



SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV
R.T.N. 08019015741500

FACTURA
No. 000-001-01-00000006

Residencial Lomas del Guijarro, Boulevard San Juan Bosco
frente a Gasolinera Puma, Edificio Torre Alianza, Suite 701, Tegucigalpa, Honduras
Tel: 2271-0073 - Cel.: 88599071

e-mail: danielwilliamsacruz@gmail.com

CAI: 7E69B9-7AB17E-3A4F8C-74F893-704F87-70

Rango Autorizado: 000-001-01-00000001-000-001-01-00000050

Fecha Límite de Emisión: 12/08/2022

Fecha: 15-dic-21

Nombre del Cliente: Consejo Nacional Electoral
Dirección: Edificio Edificaciones del Río, Colonia El Prado,
frente a SYRE, Tegucigalpa, M.D.C., Honduras.

R.T.N./ID 08019019160283

Cantidad	Descripción	Precio Unitario	Descuentos y Rebajas otorgados	Total L.
1	<p>100% del total del contrato</p> <p>"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".</p> <p>Entregables:</p> <p>Entrega de las Licencias de Uso del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk.</p> <p>Configuración y Despliegue del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk - para simulacro electoral.</p> <p>Finalización de la capacitación al CNE.</p> <p>Finalización del soporte técnico y monitoreo para las Elecciones Generales de noviembre 2021</p> <p>"El monto a pagar no es sujeto a retención del impuesto sobre la renta según lo estipulado por la Artículo 50 de la Ley de Impuesto de Rentas.</p> <p>Exoneración de IVA según decreto nro. 41-2021, publicado en Gaceta Oficial Nro. 35676 del 03-08-2021, donde se enmienda Artículo 165 de la Ley Electoral de Honduras.</p>	8,525,000.00		8,525,000.00
		Subtotal		8,525,000.00
Valor en letras: ocho millones quinientos veinticinco mil lempiras con 00/100			Sub Total Exento	0.00
Datos de pagos: No. de cuenta bancario: 200012734025			Sub Total Exonerado	8,525,000.00
Beneficiario: Smartmatic International Holding B.V. Tipo de cuenta: Cuenta de cheques; SWIFT: FCOHNTTE			Sub Total Gravado 15 %	
Banco beneficiario: Banco Ficohsa Honduras			Sub Total Gravado 18 %	0.00
Dirección del banco: Edificio Plaza Victoria, Colonia Las Colinas, Blvd. Francia, Tegucigalpa, Honduras.			TOTAL DE VENTA	L. 8,525,000.00
LA FACTURA ES BENEFICIO DE TODOS "EXIJALA"			ISV al 15%	0.00
No Correlativo de orden de compra exenta	OC2021120039		ISV al 18%	L. 0.00
No Correlativo de Constancia de registro exonerado	R2021000388		TOTAL IMPUESTOS	L. 0.00
No Identificativo del registro SAG			Total a Pagar	L. 8,525,000.00
Original: Cliente				
Copia 1: Obligado tributario				
Copia 2: Archivo				
NOVAGRAFIC 2229-2134 RTN 0801900924743 CERTIFICADO No. 9231-19-10500-133				

GARANTIA BANCARIA No.2425321

Banco
Tegucigalpa, Oficina Principal
PBX: (504) 2239-6410
FAX: (504) 2239-6420
San Pedro Sula, Oficina Principal
PBX: (504) 2557-4499
FAX: (504) 2557-4466

Choluteca • Comayagua
Sigüesquepe • Choloma
La Lima • El Progreso
Roatán • La Ceiba

BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA, S.A., (BANCO FICOHSA), ESTABLECE A FAVOR DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (CNE) Y POR CUENTA DE SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV GARANTIA BANCARIA IRREVOCABLE No.2425321, HASTA UN MONTO DE UN MILLÓN DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA LEMPIRAS EXACTOS (L. 1,278,750.00) PARA GARANTIZAR 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.

ESTA GARANTÍA SERÁ PAGADA EN MONEDA DE CURSO LEGAL DE LA REPUBLICA DE HONDURAS, CONTRA PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO LEGAL "CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO" DONDE MANIFIESTE EL BENEFICIARIO QUE LA EMPRESA **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV** NO CUMPLIÓ CON LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.

LA PRESENTE GARANTÍA SE HARÁ EFECTIVA A SIMPLE REQUERIMIENTO POR ESCRITO ACOMPAÑADO DE UN CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO Y EL ORIGINAL DE LA PRESENTE GARANTÍA BANCARIA.

ESTA GARANTÍA BANCARIA ESTARÁ EN VIGENCIA A PARTIR DEL DIECINUEVE DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (19 DE NOVIEMBRE DEL 2021) Y TERMINA SU VIGENCIA HASTA DEL AÑO SIETE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS (07 DE ENERO DEL 2022). CUALQUIER RECLAMO DEBERÁ SER PRESENTADO DENTRO DE DICHA VIGENCIA HASTA LAS 3:00 P.M. DEL DEL AÑO SIETE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS (07 DE ENERO DEL 2022). SI AL VENCIMIENTO DE LA GARANTÍA NO EXISTE RECLAMACIÓN O DICHA RECLAMACIÓN NO SE PRESENTA EN LA FORMA PRESCRITA, SU VALIDEZ CADUCA AUTOMÁTICAMENTE Y POR LO TANTO EL BANCO QUEDA DESLIGADO DE TODO COMPROMISO O RESPONSABILIDAD PASADA, PRESENTE O FUTURA POR CUALQUIER RECLAMO QUE PRESENTE EL BENEFICIARIO.

DADA EN LA CIUDAD DE TEGUCIGALPA, MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL A LOS TREINTA DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO.

U.L.

FIRMA AUTORIZADA



FIRMA AUTORIZADA

LPS 1,278,750.00*



**Acta de Recepción de Garantía de Cumplimiento de
Contrato N° 2425321**

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 Daniel Eduardo Williams Cruz con Id. 0801-1990-05211 para recibir de este último Garantía Bancaria N° 2425321, presentada por la empresa **Smartmatic International Holding BV** emitida por Banco Ficohsa por el monto de Un Millón Doscientos Setenta y Ocho Mil Setecientos Cincuenta Lempiras Exactos (L. 1,278,750.00) 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 treinta (30) días del mes de noviembre de 2021.

Daniel Eduardo Williams Cruz
Id. 0801-1990-05211
Firma conforme

Lic. Gabriel Flores

Abg. Sulay Andrade

Lic. Edwin Araque

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES

GARANTIA BANCARIA No.2425321

Banco

Tegucigalpa, Oficina Principal
PBX: (504) 2239-6410
FAX: (504) 2239-6420
San Pedro Sula, Oficina Principal
PBX: (504) 2557-4499
FAX: (504) 2557-4466

Choluteca • Comayagua
Sigüeque • Choloma
La Lima • El Progreso
Roatán • La Ceiba

BANCO FINANCIERA COMERCIAL HONDUREÑA, S.A., (BANCO FICOHSA), ESTABLECE A FAVOR DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (CNE) Y POR CUENTA DE SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV GARANTIA BANCARIA IRREVOCABLE No.2425321, HASTA UN MONTO DE UN MILLÓN DOSCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL SETECIENTOS CINCUENTA LEMPIRAS EXACTOS (L. 1,278,750.00) PARA GARANTIZAR 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.

ESTA GARANTÍA SERÁ PAGADA EN MONEDA DE CURSO LEGAL DE LA REPUBLICA DE HONDURAS, CONTRA PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO LEGAL "CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO" DONDE MANIFIESTE EL BENEFICIARIO QUE LA EMPRESA SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING BV NO CUMPLIÓ CON LO ESTABLECIDO EN EL PÁRRAFO ANTERIOR.

LA PRESENTE GARANTÍA SE HARÁ EFECTIVA A SIMPLE REQUERIMIENTO POR ESCRITO ACOMPAÑADO DE UN CERTIFICADO DE INCUMPLIMIENTO Y EL ORIGINAL DE LA PRESENTE GARANTÍA BANCARIA.

ESTA GARANTÍA BANCARIA ESTARÁ EN VIGENCIA A PARTIR DEL DIECINUEVE DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO (19 DE NOVIEMBRE DEL 2021) Y TERMINA SU VIGENCIA HASTA DEL AÑO SIETE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS (07 DE ENERO DEL 2022). CUALQUIER RECLAMO DEBERÁ SER PRESENTADO DENTRO DE DICHA VIGENCIA HASTA LAS 3:00 P.M. DEL AÑO SIETE DE ENERO DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS (07 DE ENERO DEL 2022). SI AL VENCIMIENTO DE LA GARANTÍA NO EXISTE RECLAMACIÓN O DICHA RECLAMACIÓN NO SE PRESENTA EN LA FORMA PRESCRITA, SU VALIDEZ CADUCA AUTOMÁTICAMENTE Y POR LO TANTO EL BANCO QUEDA DESLIGADO DE TODO COMPROMISO O RESPONSABILIDAD PASADA, PRESENTE O FUTURA POR CUALQUIER RECLAMO QUE PRESENTE EL BENEFICIARIO.

DADA EN LA CIUDAD DE TEGUCIGALPA, MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL, A LOS TREINTA DÍAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO.

FIRMA AUTORIZADA

FIRMA AUTORIZADA



LPS 1,278,750.00*



**Acta de Recepción de Garantía de Cumplimiento de
Contrato N° 2425321**

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 Daniel Eduardo Williams Cruz con Id. 0801-1990-05211 para recibir de este último Garantía Bancaria N° 2425321, presentada por la empresa Smartmatic International Holding BV emitida por Banco Ficohsa por el monto de Un Millón Doscientos Setenta y Ocho Mil Setecientos Cincuenta Lempiras Exactos (L. 1,278,750.00) 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 treinta (30) días del mes de noviembre de 2021.

Daniel Eduardo Williams Cruz
Id. 0801-1990-05211
Firma conforme

Lic. Gabriel Flores

Abg. Sulay Andrade

Lic. Edwin Araque

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES



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



- ✓ 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



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 que en el tiempo y espacio



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 Proveduría	

Nombre	Representante de la empresa
Oldin Muñoz Muñoz	



CONTRATO DE SUMINISTRO SUSCRITO POR EL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL Y LA EMPRESA SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. 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 **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** con domicilio en Gustav Mahlerplein 25C, 1082 MS Ámsterdam, Países Bajos., con dirección electrónica dewilliams@ecija.com constituida en el Registro de Comercio 04032259, en la ciudad de Ámsterdam, Países Bajos el día dieciocho (18) de marzo de mil novecientos ochenta y cinco (1985) y mediante resolución de Junta Directiva celebrada el dieciséis (16) de julio de 2014, certificada el quince (15) de enero de 2015 autorizan la apertura de la sucursal de la compañía en Honduras e inscrita en el Registro Mercantil del departamento de Francisco Morazán en fecha seis (6) de abril del año dos mil quince (2015), bajo número de inscripción ochenta y ocho (88), tomo setecientos cincuenta y uno (751), extractado a matrícula número 79583 y, con el número de Registro Tributario Nacional (RTN) número 08019015741500, representada en este contrato por el Abogado **DANIEL EDUARDO WILLIAMS CRUZ**, mayor de edad, de nacionalidad hondureña, con identidad 0801-1990-05211, Abogado, con correo electrónico dewilliams@ecija.com, actuando en su condición de Administrador Único y por lo tanto, Representante Legal de dicha Sociedad,. condición acreditada por medio del nombramiento debidamente inscrito en el Libro de Comerciantes Sociales del Registro Mercantil del Departamento de Francisco Morazán de fecha veinte (20) de julio del año dos mil dieciocho (2018), bajo número de inscripción cuatro siete ocho ocho cero (47880) y



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 **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** por medio del proceso de contratación directa por Cotización **CNE-PEG-JCCE-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 de 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 registrá por las siguientes cláusulas: **PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO.** - Por este contrato **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** se compromete y obliga a suministrar en carácter de Servicio al **CONSEJO**, el “**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 2:

Lote 2	Total
L. 8,525,000.00	L. 8,525,000.00

LOTE 2

Sistema de Incidencias y Gestión Electoral

Se requiere la implementación de un sistema de gestión de Incidencias para brindar un



gestionar la implementación del sistema como un proyecto donde los componentes principales esperados son: El Sistema de gestión de incidencias, capacitación al personal del CNE y soporte técnico de la aplicación durante la fase de configuración y operación y servicio de call center.

Características Funcionales de la Solución

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. deberá proveer una plataforma de software como servicio, todo basado en ambiente web, de manera que pueda ser operado desde los computadores de escritorio del CNE sin necesidad de instalación de servidores o software adicional. El sistema debe brindarse en una plataforma tipo cloud escalable en caso que se requiera y debe ofrecer las funcionalidades necesarias para el registro y gestión de incidencias logísticas o de soporte provenientes de las llamadas recibidas desde las Juntas Receptoras del Voto (JRV) por todo el país.

El CNE proveerá un conjunto de datos para el pre-registro de información asociadas a las siguientes bases de datos:

1. Censo Nacional Electoral, Centros de Votación.
2. Asignación y Números de la JRV.
3. Directorio de responsables de centros educativos.
4. Miembros de JRV, operadores técnicos, entre otros.
5. Problemas y soluciones de los incidentes esperados de diferentes sistemas y servicios.

El sistema de **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** debe proveer la capacidad para crear incidentes asociados a los datos contenidos en las bases de datos antes mencionadas, los cuales serán 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.

Los incidentes pueden ser creados de acuerdo a 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 debe garantizar la clasificación del tipo de incidente de acuerdo a un conjunto de organismos o personas responsables para la pronta solución. A continuación, se mencionan algunos de los organismos o empresas involucradas para solventar



6. Empresa Energía Honduras.
7. Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
8. Hondutel.
9. Compañías Privadas de Servicios Telefónicos.
10. Bomberos de Honduras.
11. Registro Nacional de las Personas.
12. Otros.

Aquellos incidentes que no puedan ser resueltos, deberán ser escalados de acuerdo a la clasificación de la incidencia, de tal forma que debe soportar la gestión de distintos tipos de casos y estados de incidencias, ejemplo Abierto y Cerrado. Los estados de los incidentes deben ser acordados previamente junto al CNE. Es opcional que los incidentes cerrados pueden ser clasificados de acuerdo a su solución satisfactoria o no satisfactoria.

La aplicación debe guiar al agente desde la creación del incidente hasta su resolución, además la plataforma también deberá ofrecer contenido de glosarios, protocolos, procedimientos o guías para la resolución de los incidentes.

La plataforma debe poder realizar asignación automática o manual del incidente de acuerdo al tipo de incidente y el supervisor, incluso permitirle al supervisor tomar el caso para su pronta resolución. **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** debe proporcionar reportes asociados a los distintos tipos de incidentes, bajo los siguientes criterios:

1. Departamento.
2. Municipio.
3. Centro de Votación.
4. Junta Receptora de Votos.
5. Incidentes y solución aplicada.

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



Debe ser una solución de software mediante la cual se pueda visualizar en la estación de monitoreo, las estadísticas de las llamadas telefónicas, y los casos generados, escalados y resueltos, en tiempo real. La aplicación debe poder adaptarse para ser visualizada en cualquier tipo de dispositivo (responsive).

La aplicación debe proveer acceso a los diferentes usuarios designados por el CNE. La aplicación debe permitir la visualización gráfica de las diferentes estadísticas y la generación de los informes acordados.

Capacitación

Se requiere un plan de capacitación, incluyendo material de soporte en formato digital para el uso del sistema, el mismo deberá ejecutarse en las instalaciones del Call Center del CNE ubicado en el Hotel Plaza Juan Carlos.

La capacitación debe estar dirigida a agentes de Call Center y supervisores (máximo 300 personas). El CNE proveerá junto con las instalaciones, los equipos necesarios para llevar a cabo la capacitación, mientras que **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** debe aportar el plan de capacitación, materiales, instructivos digitales y personal experto para la capacitación. El personal designado para la capacitación debe brindar apoyo también durante al menos un simulacro y el día de las elecciones.

Soporte

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. será responsable de la carga de la información requerida por parte del CNE para la configuración del sistema, definiendo los parámetros a seguir para el manejo de la información en el sistema.

Adicional al soporte para la configuración del sistema, **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** deberá brindar soporte técnico y monitoreo 24/7, iniciando este soporte desde la puesta en marcha del proyecto y diez (10) días previo a la elección, durante el día del evento y cinco (5) días posterior al evento. Para esto **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** debe contar con personal especializado en el manejo del sistema.

Servicios

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. tendrá contemplar en su oferta la responsabilidad de mantener la operación y óptimo desempeño del sistema, incluyendo



Seguridad

Debido a la importancia del servicio requerido y al alto impacto que este tiene para la gestión de incidentes el día de las elecciones, la solución ofrecida debe contar con un esquema de seguridad que garantice al CNE la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información durante todo el proceso. Adicionalmente, **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** debe contar con una certificación internacional vigente y válidamente emitida que demuestren un adecuado sistema de gestión de seguridad de la información (ISO 27001) o un sistema de gestión de calidad (ISO 9001).

Licenciamiento de uso

El producto debe incluir el licenciamiento de uso para las elecciones generales del veintiocho (28) de noviembre de dos mil veintiuno (2021) y dos (2) eventos electorales futuros sin costo adicional para el CNE.

Experiencia

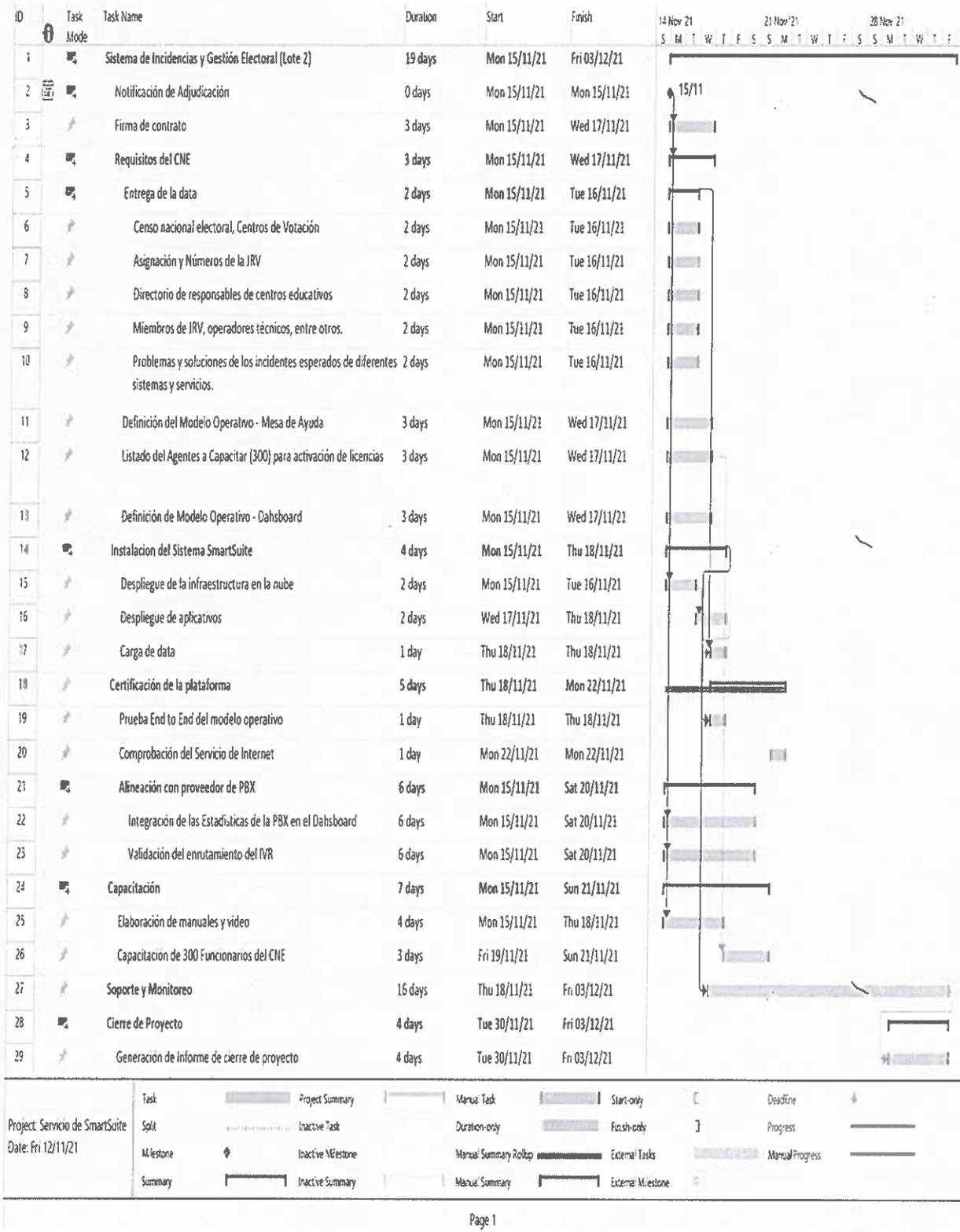
SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. deberá aportar al menos tres referencias de servicios en el despliegue de un centro de soporte para eventos electorales similares al solicitado.

Respaldo del fabricante

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. deberá aportar carta del fabricante de la solución ofrecida que lo acredite como distribuidor autorizado aplicable para este proyecto.



Cronograma de Trabajo





el CNE presentará la exoneración respectiva a **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** 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.

El cronograma de pago será el que se detalla 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	Cuarenta y Cinco Por Ciento (45%)	Tres Millones Ochocientos Treinta y Seis Mil Doscientos Cincuenta Lempiras Exactos. L. 3,836,250.00
2	Configuración y Despliegue del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral - Smart Helpdesk - para simulacro electoral	Veinticinco Por Ciento (25%)	Dos Millones Ciento Treinta y Un Mil Doscientos Cincuenta Lempiras Exactos. L. 2,131,250.00
3	Finalización de la capacitación al CNE	Veinticinco Por Ciento (25%)	Dos Millones Ciento Treinta y Un Mil Doscientos Cincuenta Lempiras Exactos. L. 2,131,250.00
4	Finalización del soporte técnico y monitoreo para las Elecciones Generales de noviembre 2021	Cinco Por Ciento (5%)	Cuatrocientos Veintiséis Mil Doscientos Cincuenta Lempiras Exactos. L. 426,250.00
Total -----			L. 8,525,000.00
OCHO MILLONES QUINIENTOS VEINTICINCO MIL LEMPIRAS EXACTOS (L. 8,525,000.00);			

TERCERA: ESPECIFICACIONES LEGALES Y TÉCNICAS. - SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. 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.** - SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. se compromete, informar sin dilación, cualquier incidente o novedad de importancia que implique o requiera una decisión al respecto; **QUINTA: GARANTIAS.** - SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V. se compromete a presentar a favor de EL CONSEJO previamente a la suscripción del presente documento una



establecida en el país de Honduras. La garantía deberá incluir como cláusula obligatoria lo siguiente: LA PRESENTE GARANTÍA SE HARÁ EFECTIVA A SIMPLE REQUERIMIENTO DEL CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (CNE), acompañada del documento de Incumplimiento. La garantía que se emita a favor del CONSEJO NACIONAL ELECTORAL (CNE), será solidaria, incondicional, irrevocable y de ejecución inmediata, debiendo mantener el mismo valor por el plazo que se ha estipulado para ella. La garantía se brindará por **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** 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 la Cotización- **SEXTA: TIEMPO DE ENTREGA.** - **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** debe incluir cronograma de trabajo iniciando el suministro de los servicios el día diecinueve (19) de noviembre del presente año y finalizando los servicios el tres (03) de diciembre de dos mil veintiuno (2021). -**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 **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** 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 **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** 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.** - **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** efectuará la entrega del servicio objeto de este contrato en el plazo convenido; de lo contrario, en estricto cumplimiento al artículo 3B de la Ley de Contratación del Estado, **EL CONSEJO** impondrá una multa a **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** de un cero punto treinta y seis por ciento (0.36%) del monto de la prestación incumplida según lo establece el artículo 76 del Decreto Legislativo número 182-2020 sobre las disposiciones generales del Presupuesto General de Ingresos y Egresos de la República, ejercicio fiscal 2021; en caso de incumplimiento de contrato, el **CONSEJO** ejecutará las garantías correspondientes. Esta cláusula sólo puede ser ejecutada con posterioridad a la fecha de vencimiento del contrato, contra prueba de incumplimiento. Dicha multa aplicará únicamente



contrato hasta cinco (5) días después del día siguiente de las elecciones generales que se celebran el veintiocho (28) de noviembre de dos mil veintiuno (2021). **DÉCIMO SEGUNDA: SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** - Los casos no previstos y controversias, se someterán única y exclusivamente a la jurisdicción de las Leyes y los Tribunales de la República de Honduras, hasta la última instancia legal.- **DÉCIMO TERCERA: FUERZA MAYOR** A ninguna de las Partes se le exigirá el cumplimiento de aquellas obligaciones cuya ejecución fuese impedida por un evento de fuerza mayor o caso fortuito. Las Partes reconocen la existencia de la pandemia causada por el COVID-19 y han tomado las medidas adecuadas para minimizar sus efectos. No obstante, cualquier agravamiento de la pandemia, restricciones de viajes y de movilidad, toques de queda, horarios reducidos, etc. serán considerados como un Evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito. Cualquiera de las Partes que no pudiese cumplir cualquiera de sus obligaciones objeto del contrato por causa de un Evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, notificará por escrito a la otra Parte de tal circunstancia tan pronto como se produzca dicho evento, y reiniciará el cumplimiento de sus actividades tan pronto como sea posible. En caso de que la interrupción en la ejecución del contrato debido a un evento de fuerza mayor sea por un lapso de diez (10) días continuos, las Partes llegarán a un acuerdo a los efectos de ajustar los cronogramas y demás actividades para tratar de completar el Proyecto, teniendo en cuenta el hecho que dio lugar a la interrupción y las demás circunstancias del caso. Es entendido que en tales casos no habrá lugar a ninguna acción por concepto de daños y perjuicios ni por ningún otro concepto. El término "Evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito" significa cualquier hecho o situación que esté fuera del control razonable de la Parte obligada a cumplir la obligación correspondiente y que no pueda ser previsto o evitado por dicha Parte, mediante la debida diligencia. Tales hechos o situaciones, a título enunciativo, incluyen: huelgas, boicots, terrorismo, desórdenes civiles, rebeliones o revoluciones, hechos del príncipe, paros y cualquier otro tipo de conflictos laborales, incendios, terremotos, temblores o deslizamientos de tierra, avalanchas, inundaciones, huracanes, tornados, tormentas, otros fenómenos o catástrofes naturales, explosiones, epidemias, guerras (declaradas o no), hostilidades, actividades de la guerrilla, actos terroristas, motines, insurrecciones, conmociones civiles y actos de sabotaje.-**DÉCIMO CUARTA: NOTIFICACIONES** Para todo lo relativo al presente contrato, las Partes acuerdan que la dirección para notificaciones será la indicada a continuación y convienen que las mismas se deben efectuar a través de correo certificado o entregadas personalmente, en ambos casos con acuse de recibo:



allan.echeverria@cne.hn

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.

Edificio Torre Alianza I, Suite 701 Boulevard San Juan Bosco

Tegucigalpa, M.D.C. Francisco Morazán, Honduras 11101.

T +504 2271 0072 · M +504 8859 9071

Email: francisco.campos@smartmatic.com / dewilliams@ecija.com

DÉCIMO QUINTA: COLABORACIÓN.- A efecto de poder cumplir con los requerimientos del CONSEJO reflejados en este contrato y en los pliegos de condiciones *-dentro de lo que aplique-* y con el fin primordial de que **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** pueda completar todos los trámites necesarios para la ejecución de la prestación de servicios que se requieren en Honduras para el desarrollo efectivo del proyecto, **EL CONSEJO** se compromete en apoyar y acompañar a **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** para obtener en cada uno de los requisitos legales que las instituciones públicas determinen como necesarios para llevar a cabo dichos servicios, por lo tanto, **EL CONSEJO** apoyará en solicitar a instituciones centralizadas, desconcentradas, descentralizadas o a cualquier otra institución necesaria, el apoyo formal para que **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** logre obtener dichos permisos; los permisos antes mencionados podrán ser diversos, incluyendo los relacionados al Instituto Nacional de Migración respecto a visas para extranjeros, independientemente de su modalidad, siempre y cuando las personas demuestren la idoneidad técnica necesaria; dentro del mismo trámite, el Ministerio Público en caso que aplique. Además, **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.** contará con el apoyo del **CONSEJO** en el proceso de obtener cualquier trámite necesario ante la Administración Aduanera de Honduras, el Banco Central de Honduras, la Secretaría de Estado en los Despachos de Desarrollo Económico y cualquiera de sus dependencias con el fin de no tener retrasos e inconvenientes en el ingreso y devolución de los productos objeto de suministro. Además, apoyará en cualquier trámite necesario relacionado al Servicio de Administración de Rentas y la Secretaría de Estado en los despachos de Finanzas. Lo anterior no es limitativo respecto de los trámites e instituciones que requieren o requerirán de autorizaciones que por plazos administrativos sobrepasan los tiempos de ejecución del proyecto. **DÉCIMO SEXTA: 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



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)



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



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 simultáneas 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
			Coaching
3	Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	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	1	Ofrecer estados como:
			Dependencia Estatal
			Incidentes

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 Etc.
14	Integración de CRM para apertura de Tickets de soporte	1	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.

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.



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



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

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





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 ASPILLERO
El Consejo




OLDIN OVIDIO MUÑOZ MUÑOZ
REVTEC S.A.





C

CERTIFICACION 2477-2021. El Infrascrito Secretario General del Consejo Nacional Electoral por este medio **CERTIFICA** la **RESOLUCIÓN** tomada por unanimidad, en el **punto VI (Asuntos Electorales) numeral nueve (09) del Acta Número 70-2021**, correspondiente a la Sesión, celebrada por el Pleno de este Organismo Electoral el día lunes veintinueve (29) de noviembre de dos mil veintiuno (2021), reanudada el día miércoles primero (01) de diciembre del mismo mes, 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 Smartmatic International Holding B.V., cuyo proceso de Compra consta en el Expediente CNE-PEG-UCCE-084/2021, acompañado del Dictamen de Asesoría Legal, de fecha diecisiete (17) 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 denominado Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del Consejo Nacional Electoral (CNE), para la Ejecución del Sistema de Incidencias y Gestión Electoral, por un monto de Ocho Millones Quinientos veinticinco Mil Lempiras Exactos (L.8,525,000.00)".

De la presente se deberá entregar copia al Despacho de los Consejeros, Dirección Administrativa y Financiera a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales, Unidad de Pre Intervención del Gasto y al 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, al primer (01) día del mes de diciembre de dos mil veintiuno (2021).

ABOG. ALEJANDRO MARTÍNEZ QUEZADA
SECRETARIO GENERAL



RECIBIDO	
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL	
01 DIC 2021	
Hora. 5:36 pm	Firma.



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-205-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 Servicio **EN EL PROCESO 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.” 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, **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.” ELECCIONES GENERALES 2021**, adjudicado a la empresa **SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V**, 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,**



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 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.” 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. 17 de noviembre de 2021.


Abog. Laura Victoria Salgado
Jefe Dpto. Asesoría Legal



CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
CNE
JEFE
ASESORIA
LEGAL
HONDURAS C.A.



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.**



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: 73003603
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

Lemp



[Handwritten signature]
Firma(s)

[Handwritten signature]

⑆0⑆10024⑆⑆0000073003603⑆⑆00004606



**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. Sulav Andrade

Lic. Edwin Atadue

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

nombre / name

OLPIN OVIDIO

apellido / surname

MUÑOZ MUÑOZ

fecha de nacimiento / date of birth

02-05-1985

registro / nationality

HND

lugar de nacimiento / place of birth

HONDURAS



identificación de la persona / identification of the person

0501-1985-06574

fecha de expedición / date of issue

02-07-2004



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



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

TESORERIA GENERAL DE LA REPUBLICA

NOMBRE O RAZON SOCIAL: REVOLUTION TECHNOLOGIES, S.A.
Actividad Comercial: ASESORIA Y CONSULTORIA EN TELECOMUNICACIONES
Clase: PERSONA JURIDICA

SIGLA Beneficiario: Código:
Tipo: 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@revtecsa.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

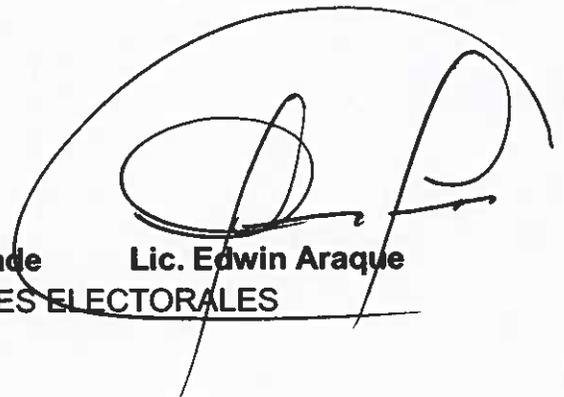
Para los fines que estimen convenientes, se extiende la presente notificación a los 14 días del mes de noviembre de 2021.



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



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-084/2021, 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 plantear 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 :

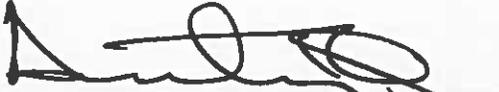
DESCRIPCIÓN	LOTE 1	LOTE 2	TOTAL
REVTEC	L. 3,604,680.00	No cotizó	L. 3,604,680.00



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

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
RECIBIDO
 15 NOV. 2021
 DESPACHO CONSEJERA PROPIETARIA
 HORA: 9:29 am FIRMA: *[Firma]*

Oficio # UCCE 388/11-2021

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

RECIBIDO
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 15 NOV 2021
 DIRECCION EJECUTIVA
 HORA: 9:25 am FIRMA: *[Firma]*

RECIBIDO
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 14-11-2021
 SECRETARIA GENERAL
 HORA: 7:35 pm FIRMA: *[Firma]*

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.

[Firma]
 Gabriel Flores

[Firma]
 Sulay Andrade

[Firma]
 Edwin Araque

Unidad de Compras y Contrataciones Electorales

RECIBIDO
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 15 NOV 2021
 DIRECCION EJECUTIVA
 Hora: 9:19 am FIRMA: *[Firma]*



Recibido Sra UCCE
14-11-2021
S:GD

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-084/2021



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,**



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.



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;

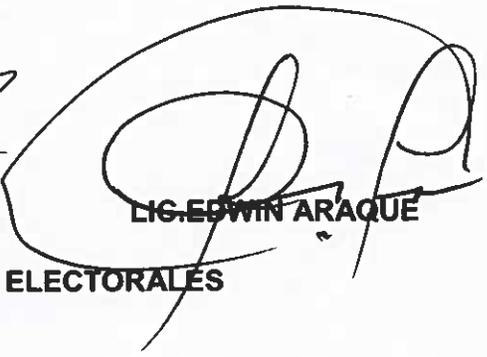
*Recibido
14-11-2021
4:34pm
R. M.*



ABG. LUDIN ANDRADE



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 honducopras1, 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"



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.hn/ConstanciaPagosCuenta.aspx>, ingresando el número **201-21-10500-50947** o mediante el siguiente código QR:





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 realizo el despliegue de 25 estaciones para la gestión de cola de llamadas, mediante el numero de servicio 107.

Adicionalmente se realizaron las 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"

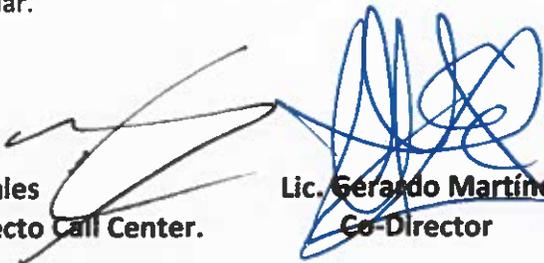
Sin otro particular.

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 Trochez
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 controler SBC en Data Center Tier Nivel 3 con capacidad de manejo de 300 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 300 agentes telefónicos.
- Servicio de manejo de 300 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

Todo lo antes descrito se implemento 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 Galerias del Valle, local 107
Teléfono: (504) 2504-0030
Tegucigalpa: el Trapiche 3º calle, 4ta avenida. Complejo Comercial Sevilla
Teléfono: (504) 2202-0840

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

CNE - Demo 16 de noviembre de 2021

Oferta	% de res	% de ab	Velocida	% nivel d	Espera	Manejo	Convers	Retenci	Tiempo	Retener	Transferir
329	305 93%	24 7%	7s	90 % 80 %	8s	11m 1s	4m 8s	1m 17s	6m 44s	46	2



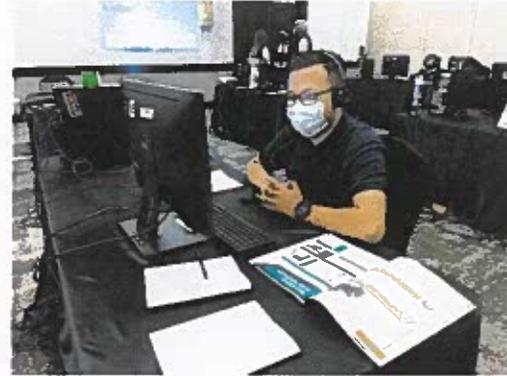
- 7 segundos

Anexos

Configuración & Instalación
de Diademas



Dia de Producción



Dia de Producción



Dia de Producción





Tegucigalpa, 29 de noviembre 2021.

AAF-P-021-2021

Abog. Sulay Andrade
Lic. Gabriel Flores
Lic. Edwin Araque
Unidad de Compras y Contrataciones Electorales
Consejo Nacional Electoral

Respetuosamente me dirijo a ustedes para su conocimiento y demas fines, lo que a continuación se detalla:

1. Dos (2) Contratos de suministro suscrito por el Consejo Nacional Electoral y la empresa Smartmatic International Holding B.V. proceso CNE-PEG-UCCE-084/2021 denominado "Requerimiento de Servicio Administrativo de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del Consejo Nacional Electoral (CNE), para la ejecución del Sistema de Incidencia y Gestión Electoral, Elecciones Generales 2021", con opinión que dictamina favorablemente y Certificación en la que por unanimidad del Pleno de Consejeros autorizar a suscribir dicho contrato.



Licda. Cynthia J. Herrera R.
Asistente Administrativo y Financiero
de la Presidencia



Atentamente;

Cc. Archivo

Recibido
[Firma] 11/12/21
7:44 pr.

Recibio
melisa chavez
01-12-2021
6:24 P.M

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 máximo 700 llamadas simultáneas 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 proveídos 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, asi 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 transcurrir 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	

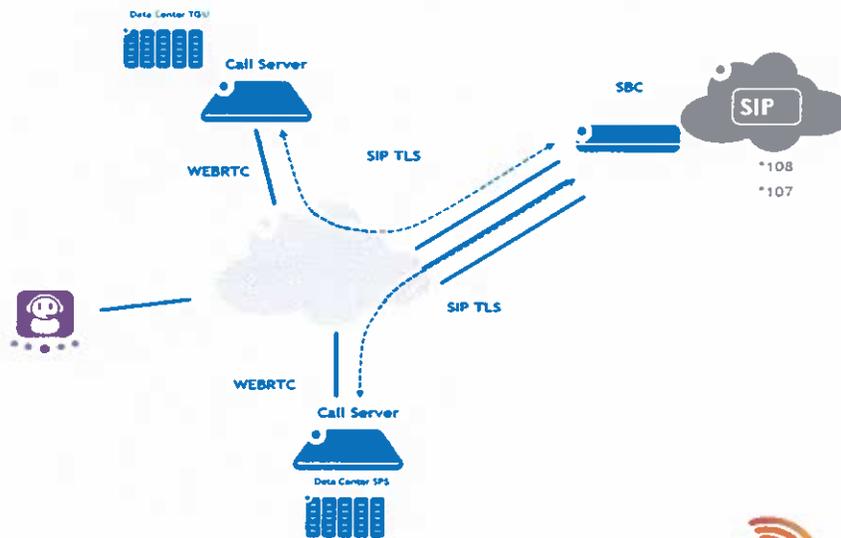
PRECIOS NO INCLUYEN IMPUESTO SOBRE VENTA



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) 2554-0030
Tegucigalpa. el Trapiche. 3º 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



CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tipo	Fecha	Actividad	Duracion	Responsables
Actividades Nivel 1	Segundo día Después de Adjudicación	Configuraciones Generales	2 Días	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 Call 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

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 Galerias del Valle, local 107
Teléfono (504) 2564-0030
Tegucigalpa: el Trapiche, 3^{er} 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

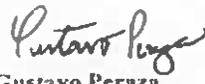
San José, 1 de octubre de 2021
GEN-CA-CRI-200714

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 ordenes 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

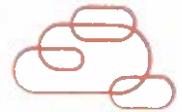


GENESYS

000035

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

CARTAS DE REFERENCIAS LOCALES



PureCloud



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 de 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.

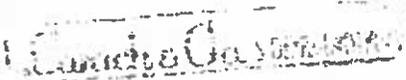
Sin otro particular me despido,

Atentamente,

ING. GUSTAVO GARCIA
JEFE SISTEMAS
Larack & 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) 2231-1575

SALA DE VENTAS No.3
Cul. Torocagua
TEL.: (504) 2221-5130
FAX: (504) 2221-7372

SALA DE VENTAS No.4
Arido Petenense
TEL.: (504) 2290-7600

SALA DE VENTAS No.5
San Pedro Sula
TEL.: (504) 2358-2500
FAX: (504) 2551-8875

E-mail: larackco@larackycia.com

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

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

Sabana Sur: Calle Morenos, de la Iglesia del Perpetuo Socorro, 75m sur, mano izquierda.
San José
Teléfono (506) 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 SA (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

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 Matamoros <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 insconsistencias 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

Ésta 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

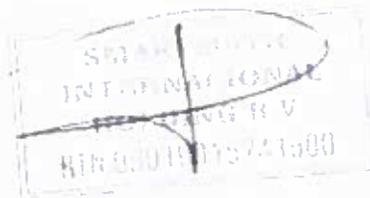
Construyendo Democracia

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

Ésta 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 TÉCNICA



Call Center OK.
#084

PROPUESTA TÉCNICA

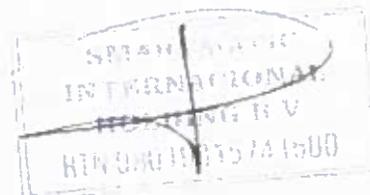
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Su Oficina

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: <ol style="list-style-type: none"> 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.

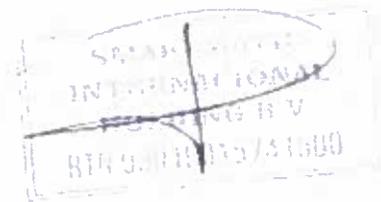


Así mismo ratificamos que la oferta tiene vigencia por 30 días calendario a partir de la fecha de presentación de la misma.

Tegucigalpa, Honduras, 12 de noviembre de 2021.



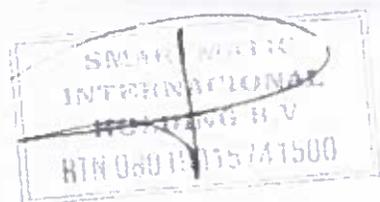
FRANCISCO ALBERTO CAMPOS MONGE
Apoderado Legal





 **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.

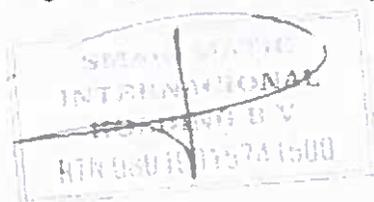
Para ayudar al CNE a hacer frente a este desafío, Smartmatic ofrece su solución *Smart Helpdesk*, una plataforma que permite resolver eficientemente los incidentes que se puedan producir durante el evento electoral, además de ofrecer estadísticas e información en tiempo real sobre el estatus de los incidentes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

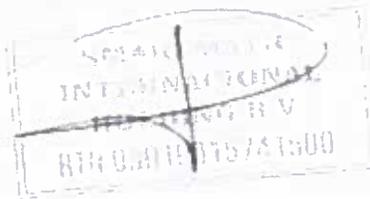
- Monitoreo del progreso de la resolución del incidente: se realiza el seguimiento de cada incidente registrado, a todos los niveles de agrupación geográfica (País / Departamento / Municipalidad / Mesa de Votación).
- Autogestión y soporte en tiempo real para la identificación y resolución de cualquier 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.

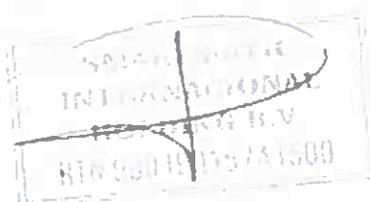
Además, la solución propuesta por Smartmatic para dar respuesta a la solicitud del CNE referente al Lote 2 del pliego técnico, Smart Helpdesk, cuenta con los siguientes atributos:

- 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.

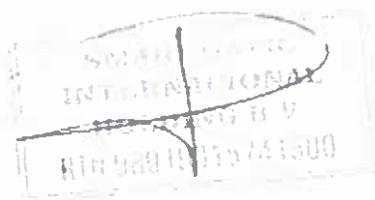


- **Velocidad:** al ofrecer información en tiempo real, junto con instrucciones preconfiguradas para cualquier eventualidad, permite al CNE responder inmediata y correctamente a los incidentes, antes de que estos puedan afectar el desenvolvimiento de la elección.
- **Multiuso:** es una herramienta multiuso, 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.

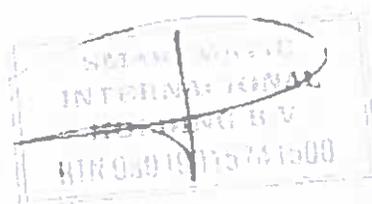
Smartmatic es un aliado tecnológico y de servicios integral, que colabora con entidades de Gobierno Nacional, Regional y/o local para apoyarlos en sus procesos de transformación tecnológica y automatización para brindar mejores servicios públicos, con mayor transparencia y eficiencia operacional.

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:

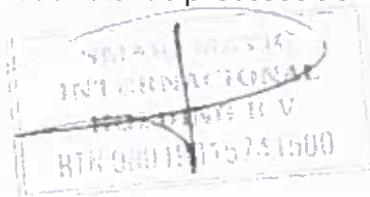
- ISO 9001 – Sistema de Gestión de Calidad
- ISO 14001 – Sistema de Gestión Ambiental
- ISO 27001 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información



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.

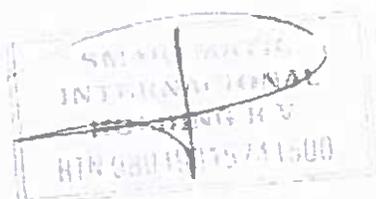
1.2 Portafolio de Servicios Electorales

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.

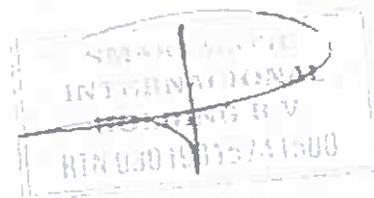
En las elecciones del 2019, Smartmatic proporcionó su plataforma de Gestión Electoral (EMP) con sus diferentes módulos para la captura, carga, escrutinio, transmisión y publicación de resultados. Estas elecciones tuvieron un alcance de más de 36.000 centros de votación para atender a aproximadamente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

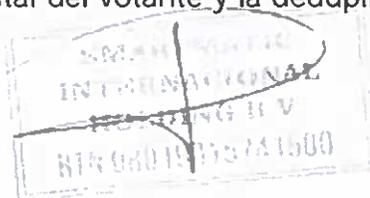
En mayo del 2010, la República de Filipinas llevó a cabo las primeras elecciones nacionales con tecnología de avanzada en el sudeste asiático. Por primera vez, los filipinos conocieron los resultados de su nuevo presidente electo el mismo día de las elecciones. Noventa (90) minutos después de que las 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

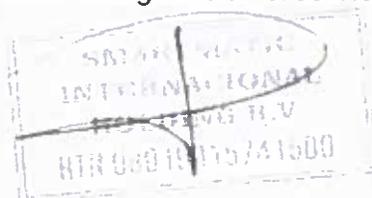
En 2016 y 2021, apoyamos a la Comisión Electoral de Uganda (ECU) en el despliegue de servicios de verificación biométrica de votantes, con más de 38.000 dispositivos biométricos de autenticación de votantes para autenticar a 18 millones de votantes en más de 35.000 colegios electorales en todo el país, 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,

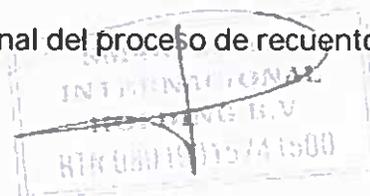


para las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO) y Elecciones Generales, contemplando:

- 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



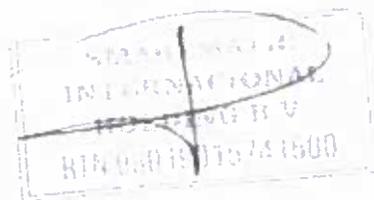
- Estudios sobre jornadas electorales y comportamiento electoral
- Gestión de Proyectos

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 Ángeles, 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 Ángeles (el condado más grande de Estados Unidos). A lo largo del muy competido 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 Ángeles. El alcance de los servicios desplegados para las elecciones presidenciales del 2020 abarcó:

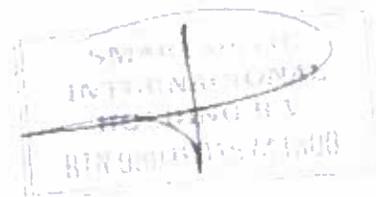
- Fabricación máquinas de votación
- 10 millones de votantes
- Soporte técnico
- 7 años de mantenimiento preventivo
- Transferencia de conocimiento mediante entrenamiento técnico
- Manuales técnicos y operativos
- Gerencia del Proyecto



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.

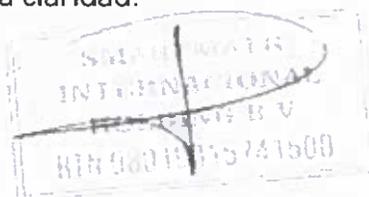
2.2 Características Funcionales de la Solución

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:

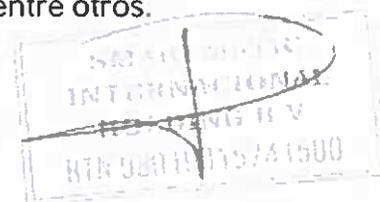
- Generación de diferentes informes estadísticos.
- Uso de los criterios de búsqueda necesarios para la generación de informes estadísticos.
- Función de búsqueda genérica disponible en los criterios para permitir la selección de cualquier campo de datos, o una combinación de estos, para fines de generación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

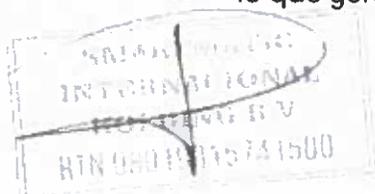


- Problemas y soluciones de los incidentes esperados de diferentes sistemas y servicios.

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.

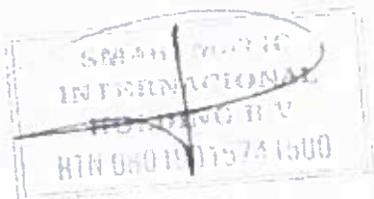


Los incidentes pueden ser creados de acuerdo con la JRV, Centro de Votación o datos de las personas que realizan la llamada desde las JRV que estén previamente registrados, permitiendo seleccionar el incidente asociado a la llamada y la aplicación garantiza la clasificación del tipo de incidente de acuerdo 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

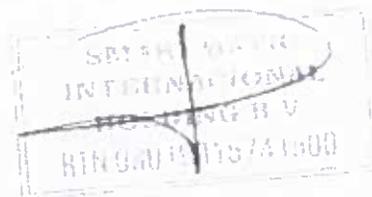
Con el fin de ayudar a los técnicos que trabajan en el campo, Smart Helpdesk maneja el uso de tickets para registrar todo lo emitido durante el día de las elecciones. Para ello, el módulo de registro de tickets permite:

- 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

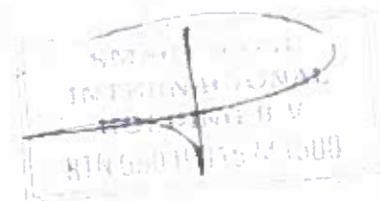


Por persona que llama: A través de esta funcionalidad el usuario busca un operador específico y luego de que se muestran los resultados, aparecen varias opciones para la creación, edición o reemplazo de esas opciones, tales como:

- 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.



Figura 2.Contenido referencial de un ticket creado

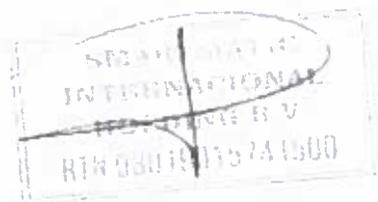
2.2.2 Generación de estadísticas

Smart Helpdesk es capaz de generar estadísticas por departamento, por ciudad, municipio, centro de votación, junta receptora de voto, incidentes y solución aplicada.

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 criterios establecidos y otros criterios que puedan ser necesarios. Con los resultados de estas búsquedas, el sistema permite generar informes y estadísticas.

Smart Helpdesk permite a los Agentes del CNE ubicados en el Call Center realizar las siguientes tareas para facilitar el monitoreo y soporte en campo:

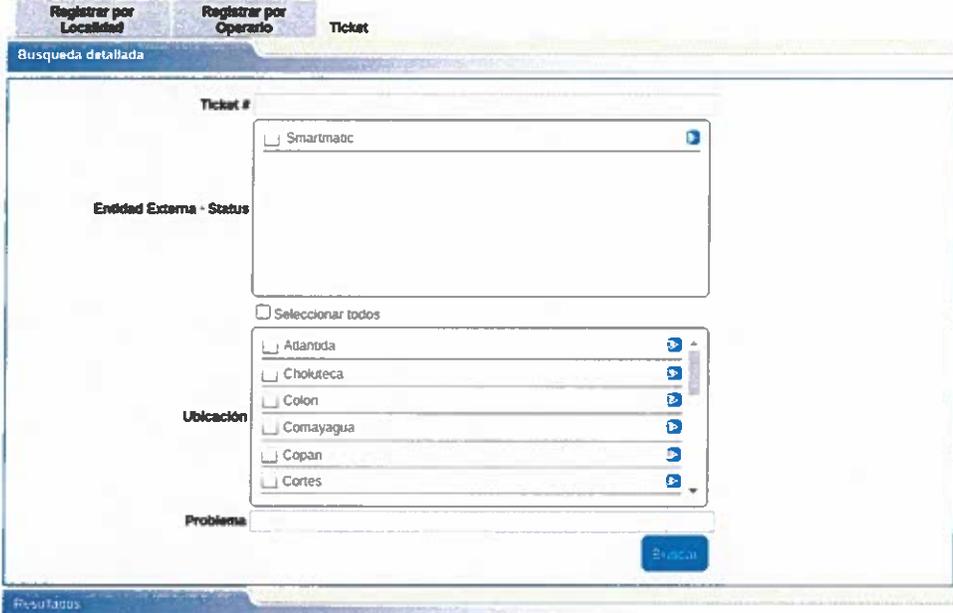
- Buscar por ubicación (ejemplo: centro de votación)
- Búsqueda por persona que llama
- Creación de tickets
- Buscar y actualizar un ticket
- Registro de eventos



- 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: "Registrar por Localidad", "Registrar por Operario", and "Ticket". Below the tabs is a "Busqueda detallada" section. The main form area contains several input fields and a search button:

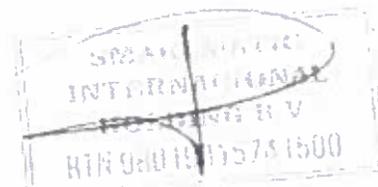
- Ticket #**: A dropdown menu with "Smartmatic" selected.
- Entidad Externa - Status**: A large empty text area.
- Ubicación**: A list of location options with checkboxes:
 - Atlántida
 - Choluteca
 - Colon
 - Comayagua
 - Copan
 - Cortes
- Problema**: An empty text input field.
- Buscar**: A blue button to execute the search.

At the bottom of the form, there is a "Resultados" label.

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



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

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 resultados correspondientes.

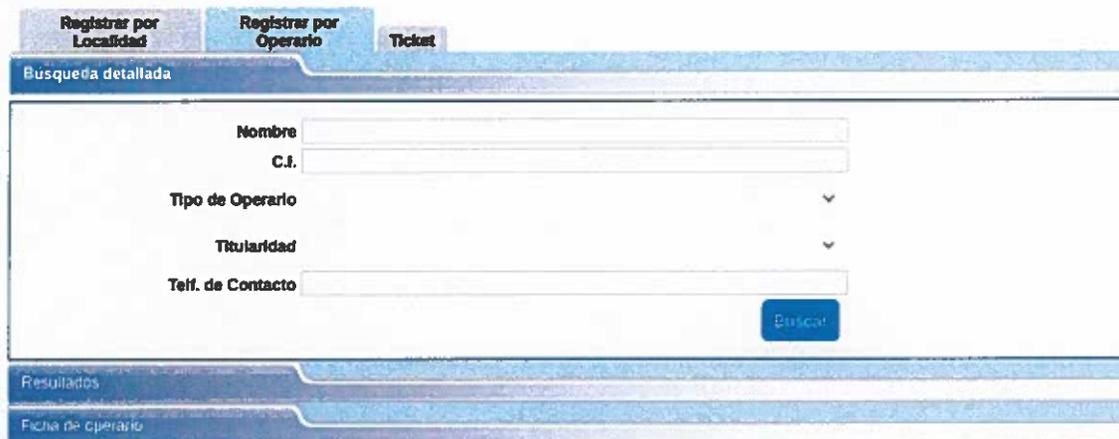


Figura 4. Información relacionada con una persona que llama

Una vez que se ha encontrado a la persona que llama, 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
- Reemplazar una persona que llama en el sistema
- Editar los datos de la persona que llama



- 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:

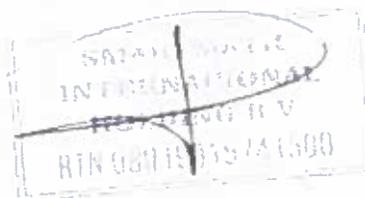
- Rango de fechas de creación del ticket / emisión
- Intervalo de tiempo de creación del ticket / problema
- Estado del ticket / emisión (asignado / no asignado)
- Tipo de ticket / problema (relacionado con el elemento, la ubicación o la persona que llama)

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:

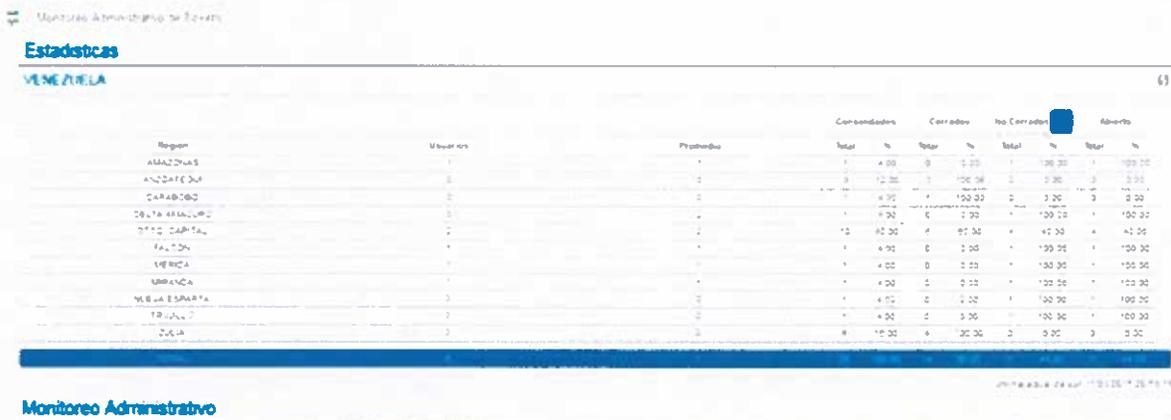
- El número de usuarios con tickets relacionados con la opción de filtros.
- El promedio por usuario, es decir, el número de tickets no cerrados entre el número de usuarios.



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.



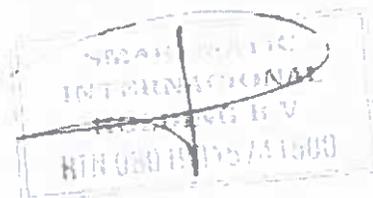
Region	Muestreo	Problema	Consolidado		Cerrado		No Cerrado		Abierto	
			Total	%	Total	%	Total	%	Total	%
AMAZONAS	1	1	1	100.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00
ANZOATEGUI	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
CARABOBO	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
DELTA AMIGALPO	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
OTTO CASITAS	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
FALCON	1	1	1	100.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00
MERIDA	1	1	1	100.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00
MIBANCA	1	1	1	100.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00
NEBLA ESPARTA	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
TRUJILLO	1	1	1	100.00	0	0.00	1	100.00	1	100.00
ZULIA	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00

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).

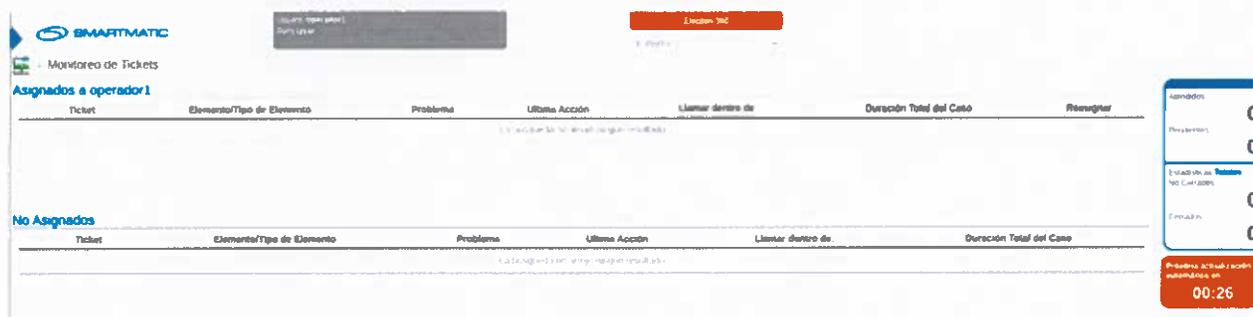


Figura 6. Información disponible en el módulo de monitoreo de tickets

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

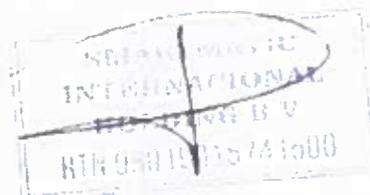
Esta sección muestra los tickets que no están asignados a un usuario en particular.

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.



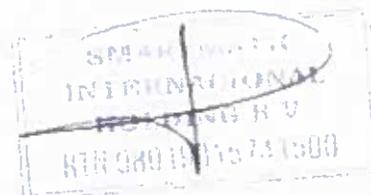
Figura 7. Acceso al Sistema

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.



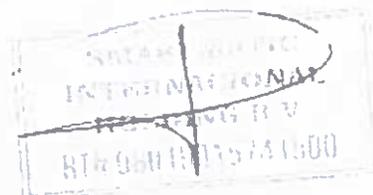
Smart Helpdesk proporciona gráficos intuitivos que ayudan a las autoridades a comprender lo que está sucediendo en el campo. Incluye varios paneles que contienen, entre otros, la siguiente información:

- Número total de problemas / incidencias resueltas por hora / día / semana / mes
- Número total de problemas / incidencias sin resolver 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



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.

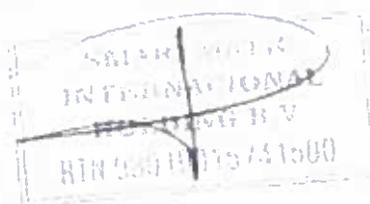
Nuestros expertos en la materia y diseñadores de cursos trabajarán en estrecha colaboración con la contraparte de capacitación designada por el CNE para acordar el enfoque y los requisitos del plan de capacitación en función de los esquemas de los cursos existentes y para adaptar aún más los programas 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.



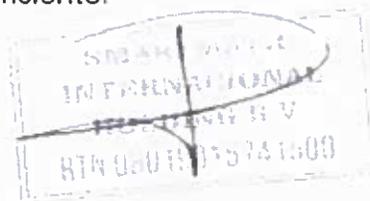
Smartmatic estructurará los contenidos bajo las mejores prácticas y el siguiente esquema:

Conocimientos	Técnicas	Herramientas	Indicadores
Técnicos	Teóricos (4 Horas)	Material audiovisual <ul style="list-style-type: none"> • Presentación de capacitación • Videos 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de calidad de entrenamientos • Evaluación de Conocimiento
Funcionales	Prácticos (4horas)	Documentación <ul style="list-style-type: none"> • Manuales de usuario • Encuesta de calidad de entrenamientos • Evaluación de Conocimiento • Copia Digital del material didáctico • Encuesta de calidad de entrenamientos • Evaluación de Conocimiento 	

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	<ul style="list-style-type: none"> • Agentes del Call Center y Supervisores del CNE 	Manejo del sistema de gestión de incidencias	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción al sistema • Funcionamiento de Smart Helpdesk • Creación y manejo de Tickets • Reportes del sistema.

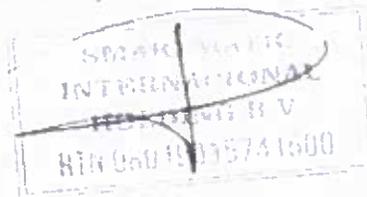
Tabla 2. Temario Básico

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

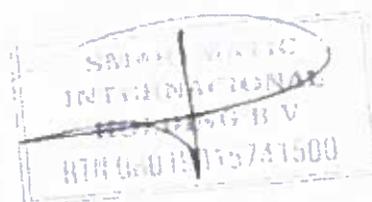
Smartmatic brindará soporte técnico en sitio, inherentes al sistema de gestión de incidencias, necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones y la adecuada gestión de la información del CNE. Este soporte estará estructurado en dos servicios:

- 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.



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

Tabla 3. Categorización de servicios según relevancia

Smart Helpdesk posee una arquitectura en la nube redundante, con todos los recursos de almacenamiento y procesamiento requeridos para la operación.

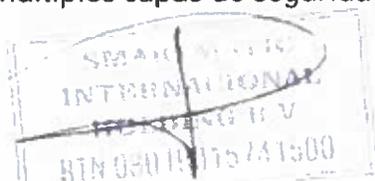
Es importante destacar que el CNE pondrá a disposición de Smartmatic los enlaces a internet para la operación, así como el equipamiento, las estaciones de trabajo, el sistema telefónico y el personal requerido para esta operación del Call Center.

2.7 Seguridad

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 tecnología, protegen el sistema de estas amenazas.

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

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 aún 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



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

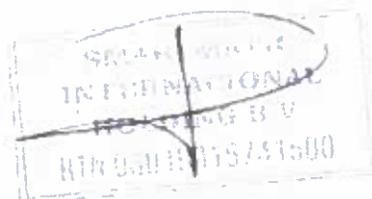
El sistema de información hace cumplir las autorizaciones asignadas para controlar el acceso al sistema de acuerdo con la política aplicable. Para ejecutar la aplicación, el usuario proporcionará un nombre de usuario / contraseña para autenticarse en la aplicación. Las cuentas de inicio de sesión / contraseña 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.

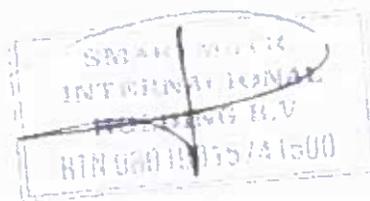
2.7.3 Certificaciones Internacionales Vigentes

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

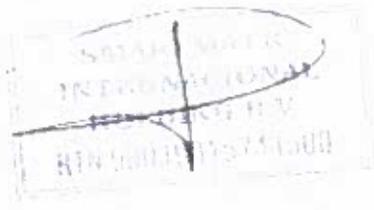
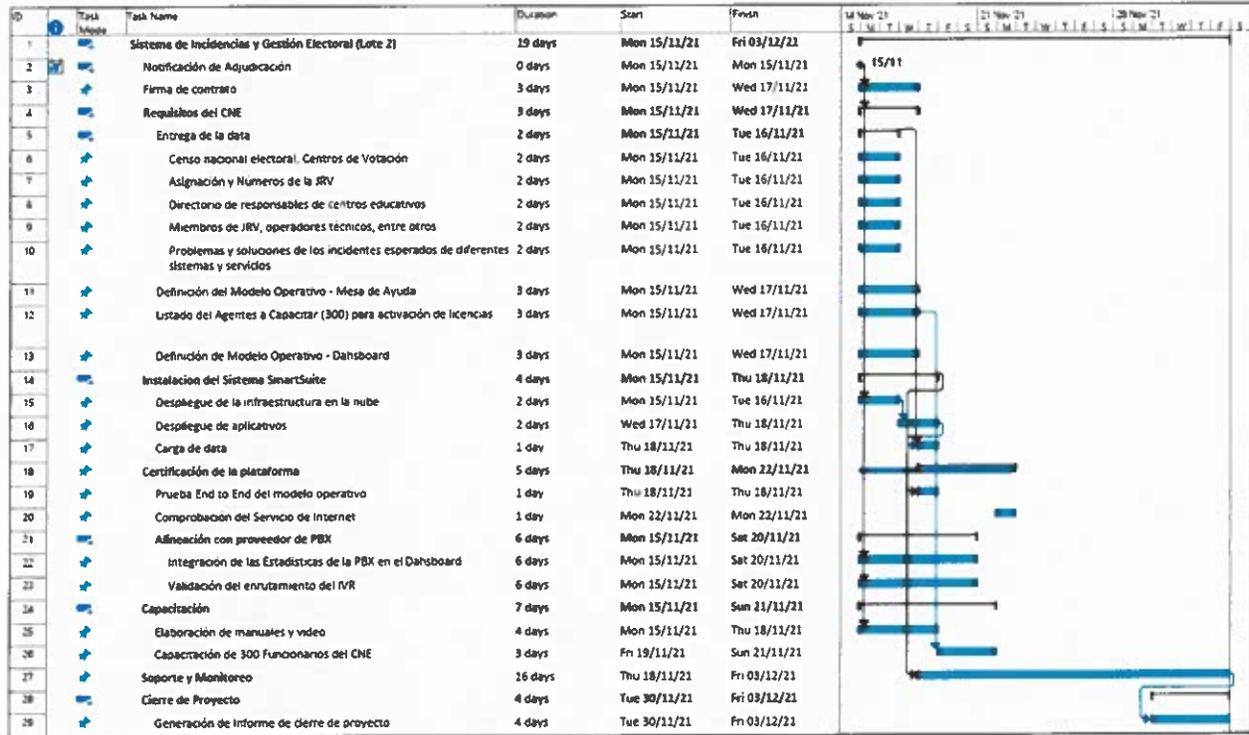
2.8 Licenciamiento de uso

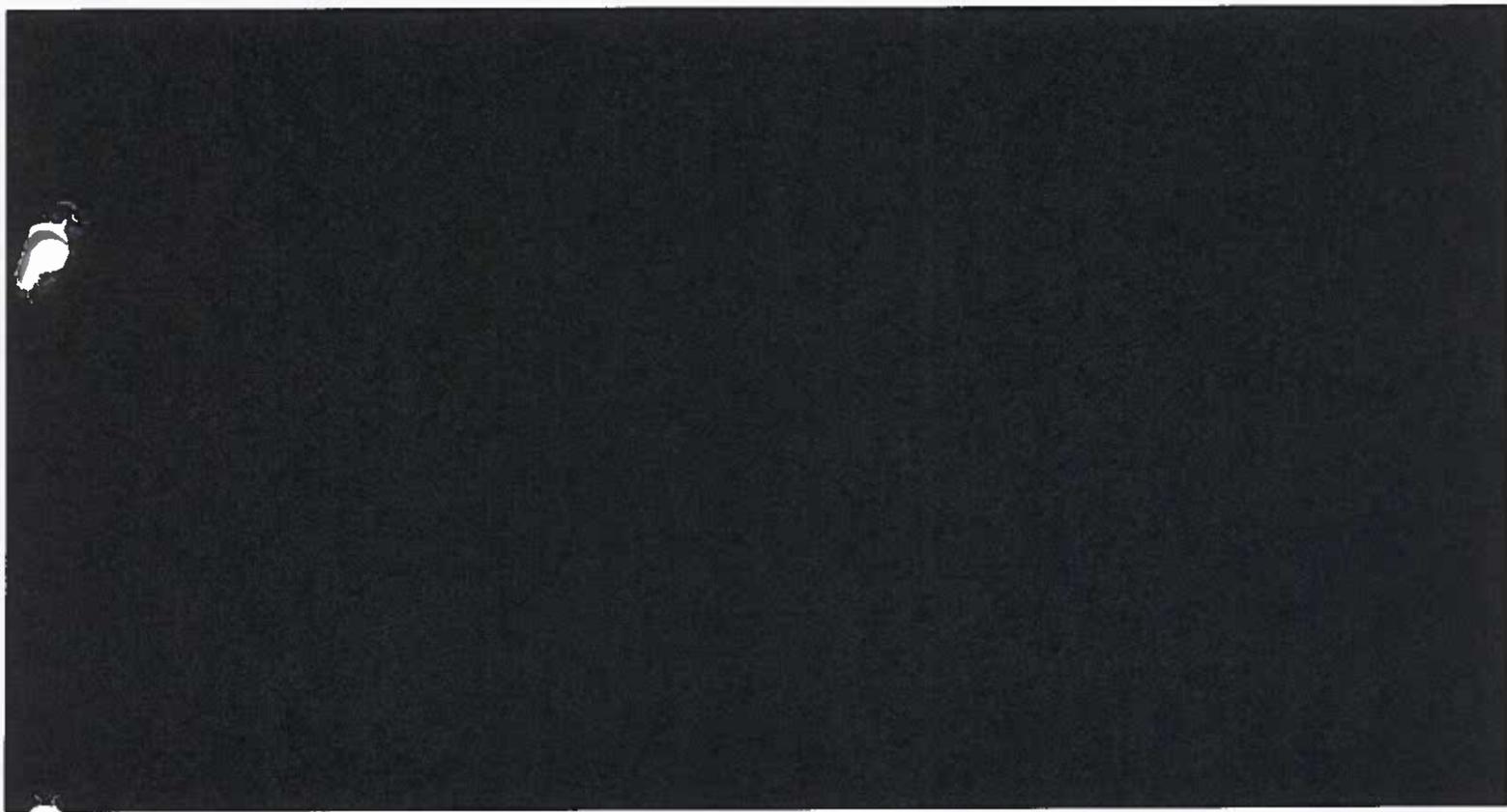
Dentro del alcance ofrecido Smartmatic incluye el licenciamiento de Smart Helpdesk de uso exclusivo para el CNE para las elecciones generales del 28 de noviembre y 2 eventos electorales futuros tal como se solicita en el pliego de condiciones.



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.

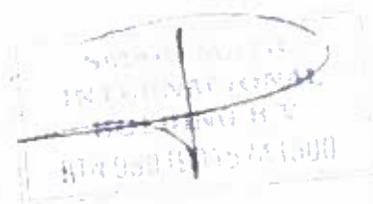




www.smartmatic.com

ANEXO A

CATÁLOGO DE ESPECIFICACIONES



Plataforma inteligente para la gestión de incidencias y gestión electoral

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



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

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

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



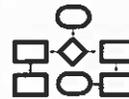
Fácil de configurar

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



Fácil de usar

- Desarrollado utilizando la metodología Design Thinking.



Integración con otros sistemas

- Integración con dashboards



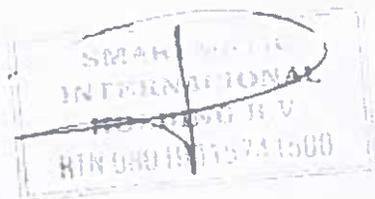
Responsive

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



Dashboards y Estilos

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

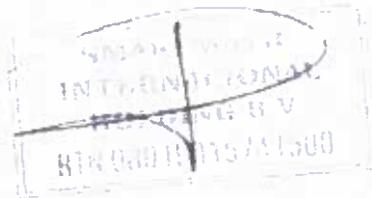


Obtenga información relevante sobre la operación de la elección y administre sus procesos electorales de manera efectiva.

Realice la gestión de incidentes y gestión electoral para garantizar la continuidad de la operación.

www.smartmatic.com

PROPUESTA ECONÓMICA





PROPUESTA ECONÓMICA

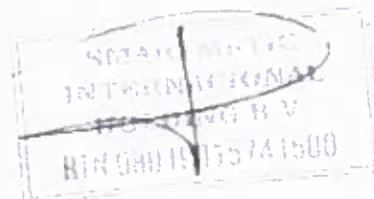
CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
Su Oficina

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.	L 3.937.500,00
		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 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		100%	L 8.750.000,00

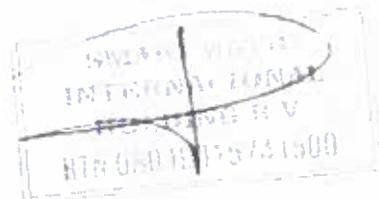
Los ítems ofertados están conformes a lo solicitado en las especificaciones técnicas y el precio no incluye IVA.

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



DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

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





VALOR LPS. 500.00
SERIE "A"

Rosalinda Cruz Sequeira
Colegio de Abogados de Honduras
Certificado de Autenticidad N° 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 GESTIÓN 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 Secretaria 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 Secretaria de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional **C) CERTIFICACIÓN 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 Secretaria de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional.; **D) CERTIFICACIÓN** 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 Secretaria de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; **E) CERTIFICACIÓN** extendida por la **COMISION ON ELECTIONS** de la República de Filipinas en inglés con fecha

4116310

SMARTMATIC INTERNATIONAL HOLDING B.V.
RITN-99019015741500

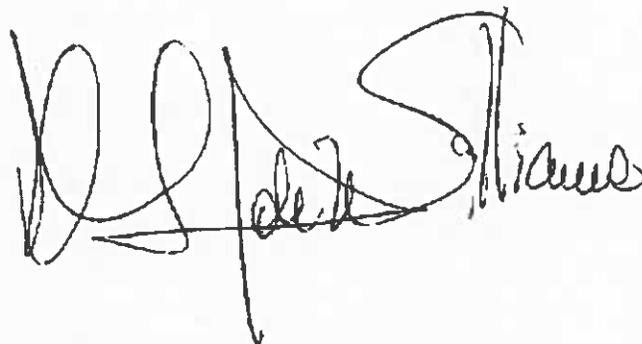
COCCI 401 SUCURSAL TEGUCIGALPA OFICINA P
ERO.....: 03149 FREDYCH
A.....: 13:03:17
HA DE VENTA.: 29/09/2021
HA CAGUCIDAD: 28/12/2021
Re Impresion

CARTA DE EXPERIENCIA extendida por **COMISIÓN CENTRAL ELECTORAL** de la República de Albania en idioma inglés debidamente apostillada, junto a la Certificación de Aprobación de Traducción al español por la Secretaria de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional; **G) CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA** extendida por la **OFICINA DE LA COMISIÓN ELECTORAL** de Zambia en idioma inglés debidamente apostillada, junto a la Certificación de Aprobación de Traducción al español por la Secretaria 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





VALOR LPS. 500.00
SERIE "A"

Auel
Colegio de Abogados de Honduras
Certificado de Autenticidad

N° 4503081

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 ECIJA, 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.-

-----ÚLTIMA LÍNEA-----

ROSALINDA CRUZ SEQUEIRA Exequatur No. 1,078

Auel



3584431

SMAR/INTE/IC
INTERNATIONAL
HOLDING B.V.
RTM-08019115741500

WC0001 401 SUCURSAL TEGUCIGALPA OFICINA P

JERO.....: 03148 FREDYCH

RA.....: 13:03:17

CHA DE VENTA.: 29/09/2021

CHA CADUCIDAD: 28/12/2021

Re Impresion

SOLAR Y CIA
INTERNACIONAL
TEGUCIGALPA
RTR 9801 015741500

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	<p>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.</p> <p>El call center estuvo dimensionado para atender la operación de más de 97.000 equipos desplegados en campo para las elecciones.</p> <p>El sistema utilizado para la gestión de incidentes y gestión electoral fue la herramienta Smart Helpdesk de Smartmatic.</p>	<p>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</p>
Albania - Sistema de Identificación de Votantes para las Elecciones Parlamentarias 2021	Nombre de la entidad: Comisión Central Electoral de Albania País: Albania	2021	<p>Provisión de un servicio de soporte técnico durante el período 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.</p> <p>El call center estuvo dimensionado para atender la operación de más de 5.500 dispositivos desplegados en campo para las elecciones.</p> <p>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.</p>	<p>Nombre de Contacto: Lealba Pelinku Cargo: Comisionada Adjunta Teléfono: +355672057330 Correo electrónico: lealba.pelinku@cec.gov.al</p>
Zambia - Registro y Verificación Biométrica de Votantes para las Elecciones Generales 2021	Nombre de la entidad: Comisión Electoral de Zambia País: Zambia	2021	<p>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 período electoral.</p> <p>Dicho call center estuvo dimensionado para atender la operación de 3.600 dispositivos desplegados en campo para las elecciones.</p> <p>En la gestión del call center y del soporte en general se utilizó el</p>	<p>Nombre de Contacto: Dylan Bwalya Kasonde Cargo: Director de IT Teléfono: +260 977 833188 Correo electrónico: dylan.kasonde@elections.org.zm</p>



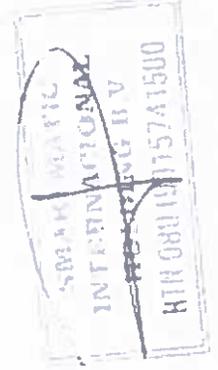


Experiencia	Nombre y país de la entidad de gobierno usuaria del sistema	Año de Provisión del Servicio	Alcance del Servicio de Soporte	Datos de contacto (nombre, cargo, teléfono, correo electrónico) del funcionario de gobierno de la entidad usuaria del servicio
Uganda - Provisión de Servicio de Verificación Biométrica de Votantes para las Elecciones Generales 2021	Nombre de la entidad: Comisión Electoral de Uganda País: Uganda	2021	<p>sistema Smart Helpdesk desarrollado por Smartmatic. Gracias a esta herramienta, se pudo conocer la participación en tiempo real, así como el estatus de los incidentes registrados.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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</p>

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

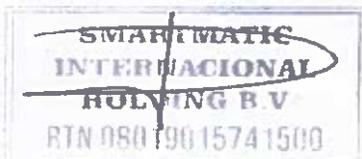
To Whom It May Concern:

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 SMMT-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

SMMT-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
<p align="center">2016 NATIONAL AND LOCAL ELECTIONS</p> <p>Start date: August 27, 2015</p> <p>End Date: June 30, 2016</p>	<p>Hardware:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 97,888 SAES-1800plus VCM (Vote Counting Machines) covering the primary and contingency units for the Elections, inclusive of the OAV. Each unit includes: <ul style="list-style-type: none"> - Processor. - RAM. - Security device (i-Button). - LCD touch screen. - Thermal Printer. - Paper cutter 	<ul style="list-style-type: none"> • Project Management Services • Logistics and Deployment 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.




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 Lcdo. Erica Barciela Chambers Notario Público Octava del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cédula de identidad No. 4-711-694

CERTIFICO

Que hemos otorgado dicha y mutuamente esta copia fotostática con su original que se me presentó y la he encontrado en su todo conforme

Panamá 12 OCT 2021

Lcdo. Erica Barciela Chambers
Notario Público Octava



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMÁ

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por Enrich Barcila

3. quién actúa en calidad de: Notario

4. y está revestido del sello/timbre de: Victorio Esteva

CERTIFICADO

5. EN PANAMÁ

6. el 12 OCT 2021

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

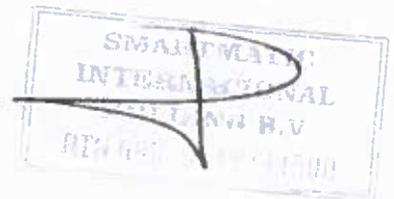
8. Bajo el numero: 2021-25774

9. Sello/timbre 10 Firma: [Signature]



Esta Autorización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento

[Signature]



ID: 1026068
 Recibo N° 8960033
 Receipt N°
 Derechos L. 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.

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
 MARIA
 BENDAÑA CASTRO

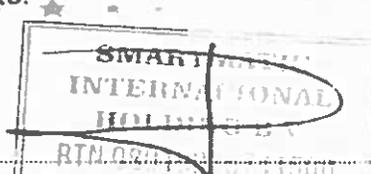


MARCELA MARIA BENDAÑA CASTRO
 ENCARGADO DE LA UNIDAD DE TRADUCCION
 OFFICER IN CHARGE OF TRANSLATION OFFICE

Válida únicamente para el documento adjunto.

1026068

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>



(Sello impreso: Comisión Electoral – República de Filipinas)

REPÚBLICA DE FILIPINAS
COMISIÓN ELECTORAL
Intramuros, Manila



CONSTANCIA

Manila, 14 de marzo 2017

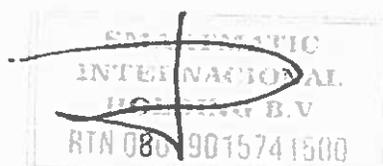
A quien pueda interesar:

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 (IT).

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-TM 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.

SMMT-TM 2016, INC. desplegó las AES de las Elecciones Nacionales, Locales y de la Región Autónoma del Mindanao Musulmán (ARMM) 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:

PROCESO ELECTORAL	PLATAFORMA ELECTORAL	SERVICIOS
ELECCIONES NACIONALES Y LOCALES 2016	Equipos: <ul style="list-style-type: none"> 97.888 SAES-1800plus VCM (máquinas de conteo de votos) que abarcan las unidades primarias y de contingencia para las elecciones, incluyendo los 	<ul style="list-style-type: none"> Servicios de gestión de proyecto Servicios de logística y despliegue de equipos, urnas para papeletas, papeletas oficiales y periféricos.



Handwritten signature and official stamp of the Philippine Commission on Elections (COMELEC).

<p>Fecha de comienzo: 27 de agosto de 2015</p> <p>Fecha de conclusión: 30 de junio de 2016</p>	<p>votos de los electores residentes en el extranjero (OAV). Cada unidad incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesador - RAM - Dispositivo de seguridad (i-Button) - Pantalla táctil LCD - Termoimpresora - Cortadora de papel <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Aplicaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Suministros y consumibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 96.591 urnas para papeletas • 94.347 baterías externas • 1.157.638 papel térmico • 2.585.246 marcadores de papeletas 	<ul style="list-style-type: none"> • 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: <ul style="list-style-type: none"> - Consultoría - Monitorización de campo o regiones - Configuración de la elección - Validación de la configuración - Centros de datos - Alta disponibilidad - Montaje y mantenimiento
--	---	--



		<ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> • Impresión de 55.736.801 papeletas 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

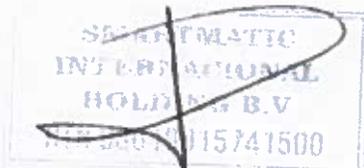
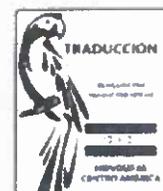
Teléfono: +632-5243823

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



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 (IEDs)** 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 IEDs, 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 center in Tirana, and field technical support.
- Warranty Services for the EIDs 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



Yo Licdo **Erick Barciela Chambers**, Notario Público Octavo del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cedula de Identidad No. 4.711.694

CERTIFICO:

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

17 AGO 2021

Panamá _____

Licdo. Erick Barciela Chambers
Notario Público Octavo

APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

- 1. País: PANAMÁ
- 2. Ha sido firmado por Erick Barciela Chambers
- 3. quién actúa en calidad de Notario
- 4. y está revestido del sello/timbre de Notario Público Octavo
- 5. EN PANAMÁ
- 6. el 17 AGO 2021
- 7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- 8. Bajo el numero: 2021-17962
- 9. Sello/timbre
- 10. Firma: [Signature]



Esta Autorización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento

000010.00

10:26
12:27
REPUBLICA DE PANAMÁ
TIMBRE NACIONAL



ID: 1001247
Recibo N° 8793416
Receipt N°
Derechos L. L 100 00
Fee



GOBIERNO DE LA
REPUBLICA 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:

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

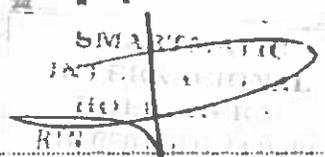
Firmado digitalmente por JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO



JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
JEFE DE TRADUCCION
HEAD OF TRANSLATION OFFICE

Válida 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.

Elaboró / Prepared by: Diana Palma



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

Bandera de la República de Albania

Sello de la Comisión Central Electoral

REPÚBLICA DE ALBANIA
COMISIÓN CENTRAL ELECTORAL

A QUIEN PUEDA INTERESAR

En fecha 15 de enero de 2021, la Comisión Central Electoral de Albania adjudicó a Smartmatic International Holding B.V., bajo el proceso de contratación pública con el número de referencia REF-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 Central 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 electorales.

Smartmatic International Holding B.V. también suministró una variedad de servicios, incluyendo:

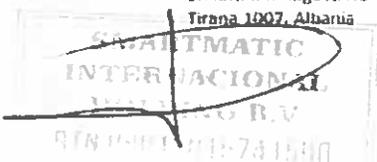
- Gestión de Logística
- Personalización del Software, instalación y configuración
- Soporte a la Campaña de Medios
- Configuración de las elecciones y preparación de los equipos
- Entrenamiento y transferencia de conocimiento del Personal técnico del CEC (Administradores del Sistema)
- Logísticas dentro del país para distribuir el equipo a y desde colegios electorales
- Soporte técnico durante el periodo electoral, con un centro de soporte nacional en Tirana, y soporte técnico de campo.
- Servicios de Garantía para los EIDs 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.

St. Ibrahim Rugova No. 4
Tirana 1007, Albania

www.kqez.gov.al

info@kqez.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]

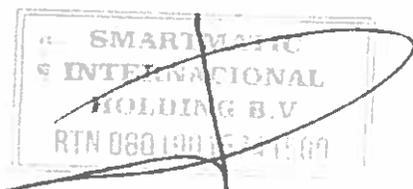
COMISIONADO ADJUNTO

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

Communications should be addressed to the Director
 Telephone +260 211-250001, +260 211-253155-7
 +260 211-257928, +260 211-256524
 +260 211-257931, +260 211-257912
 E-mail elections@elections.org.zm
 Website: elections.org.zm

ELECTIONS HOUSE
 HAILE SELASSIE AVENUE
 P O BOX 50274
 LUSAKA

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.
 - ABIS Infrastructure
- **Equipment readiness**, including the delivery, installation, configuration, distribution, and retrieval.
- **Supply, customization and testing of specialized Biometric Voter Identification and Election Management Software**, including:
 - 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 deduplication 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

[Signature]
Kryticous P Nshindano

CHIEF ELECTORAL OFFICER

ELECTORAL COMMISSION OF ZAMBIA

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

CERTIFICO

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

Panamá 17 AGO 2021

[Signature]
Licdo Erick Barciela Chambers
Notario Público Octavo



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

- 1. País: PANAMÁ
- 2. El presente documento Público *[Signature]*
- 3. Ha sido firmado por *[Signature]*
- 4. y está revestido del sello/timbre de *[Signature]*

CERTIFICADO 17 AGO 2021

- 5. EN PANAMÁ 6. el 17 AGO 2021
- 7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- 8. Bajo el numero: 2021-17963
- 9. Sello/timbre [Signature] 10. Firma: [Signature]



Esta Autorización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento

028734
17 08 21



MP0080
00010.00

10426
0017
REPUBLICA de PANAMA
TIMBRE NACIONAL +



[Signature]
PTN 09014

ID: 1001237
 Recibo N° 8793361
 Receipt N°
 Derechos L. L 100.00
 Fee



REPUBLICA 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 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

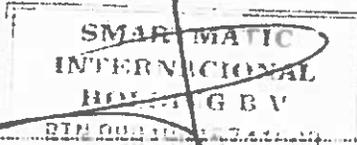


JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
 JEFE DE TRADUCCION
 HEAD OF TRANSLATION OFFICE

Válida únicamente para el documento adjunto.

1001237

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.srecci.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>

Sello de la Institución

OFICINA DE LA COMISIÓN ELECTORAL

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

CASA ELECTORAL
HAILE SELASSIE AVENUE
P O BOX 50274
LUSAKA

6 de mayo de 2021

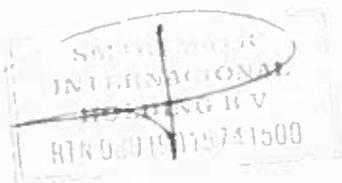
CERTIFICACIÓN DE EXPERIENCIA A QUIEN PUEDA INTERESAR

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




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

La Comisión Electoral de Zambia (ECZ) exitosamente llevó a cabo las operaciones biométricas de registro de votantes desde el 9 de noviembre del 2020 al 12 de diciembre del 2020, y desde el 17 de diciembre a 20 de diciembre 2020, logrando un total de 7,020,749 electores registrados, y luego de la deduplicación biométrica resultó en un Registro Electoral Provisional de 7,002,393 votantes. Luego la ECZ desplegó una verificación electrónica de 90 días de detalles de los electores en el Registro Electoral Provisional programada desde el 7 de febrero al 7 de mayo 2021.

Smartmatic suministró satisfactoriamente una solución técnicamente confiable y suministró servicios para llevar a cabo un rápido y preciso proceso de registro biométrico de votantes para la preparación de las Elecciones Generales 2021.

Smartmatic suministró, instaló, configuró y condujo el Sistema Central para llevar a cabo y administrar el Registro Biométrico de Votantes y procesos de verificación. En adición al suministro de tecnologías de hardware y software, Smartmatic suministró servicios de gestión de proyectos, configuración de equipos y preparación, entrenamiento y transferencia de conocimiento al personal de la ECZ en una base entrenar-al-entrenador, almacenaje y, soporte técnico con un Centro Nacional de Soporte y Técnicos de Campo, y otros servicios pre y post electorales.

Smartmatic ha entregado dentro de sus compromisos de conformidad con los términos, calendario, y condiciones del acuerdo. Por lo tanto, la Comisión Electoral de Zambia considera que Smartmatic es un socio confiable con la competencia requerida y experiencia para dar soporte a la ECZ en una ejecución exitosa del proyecto.

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

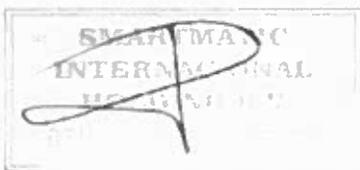
6 de mayo, 2021 en Lusaka, Zambia

[FIRMA ILEGIBLE]

Kryticous P Nshindano

JEFE OFICIAL ELECTORAL

COMISIÓN ELECTORAL DE ZAMBIA





SMMT-UG-2021S-0001

CERTIFICATE OF DELIVERY/COMPLETION

CUSTOMER: ELECTORAL COMMISSION OF UGANDA

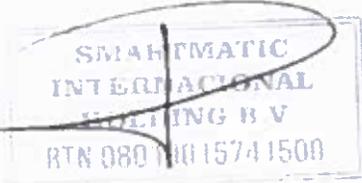
PROJECT: PROVISION OF BIOMETRIC VOTER VERIFICATION SERVICES (BVVS) FOR THE GENERAL ELECTIONS 2021

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	<p>Delivery of all hardware and software equipment to Uganda warehouse, customization of software and Testing</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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	<p>Train 506 Electoral Commission resources and support the training of Field Operators on a train-the-trainer basis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Training Plan - Training Manuals and Materials - Post Training Report



www.smartmatic.com

[Handwritten signature]





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 to and from the field in collaboration with the EC
- Delivery of equipment to the Regional level

Election Support during the four (4) Elections:

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

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

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

SIGN-OFF

Prepared by	Signature	Date
Alaba Oluwegbon Smartmatic Project Manager	<i>[Signature]</i>	26 April 2021

Approved and Accepted by	Signature	Date
Wamboko Herbert Electoral Commission of Uganda Project Director	<i>[Signature]</i>	30/4/21
Sam Agaba Electoral Commission of Uganda Solution Manager	<i>[Signature]</i>	30/4/2021

Yo, Erick Barcelona Chambers, Notario Público Octavo del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cédula de Identidad No. 3.711.694.

CERTIFICO

Que he sido solicitado por el cliente y materialmente esta copia fotostática con su original que se me presentó y a he enmendado en su todo conforme.

17 AGO 2021

029730
17 08 21

10:05
2989

REPUBLICA DE PANAMA
TIMBRE NACIONAL



00010.00
140080

Panamá _____

Licdo. Erick Barcelona Chambers
Notario Público Octavo



www.smartmatic.com



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMÁ

El presente documento Público Christ Paus

2. Ha sido firmado por _____

3. quién actúa en calidad de: Notario

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

CERTIFICADO 17 AGO 2021

5. EN PANAMÁ 6. el _____

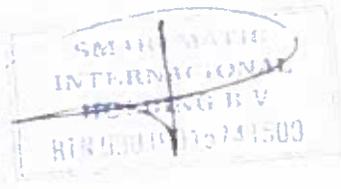
7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. Bajo el número: 2021-1795

Sello/timbre de: Notario



Esta Administración no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento



ID: 1001246
Recibo N° 8793408
Receipt N°
Derechos L. L. 100 00
Fee

82



Aprobación de Traducción Translation Approval

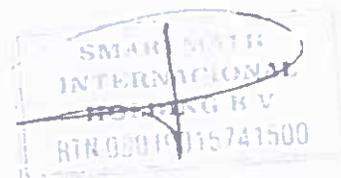
El suscrito Jefe de Traducción de la Secretaría de Relaciones Exteriores y Cooperación Internacional certifica que ha revisado formalmente la traducción del documento que precede y es correcta

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



JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
JEFE DE TRADUCCION
HEAD OF TRANSLATION OFFICE

Válida únicamente para el documento adjunto.

1001246

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: Diana Palma



Puede ser consultado en el siguiente link: <http://certificaciones.sreci.gob.hn/Tramites/V3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>

26 de abril 2021

Sello de la firma Smartmatic

SMMT-UG-2021S-001

CERTIFICADO DE ENTREGA/CUMPLIMIENTO

CLIENTE: COMISIÓN ELECTORAL DE UGANDA

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

PROPÓSITO: El Certificado de Entrega/Cumplimiento provee documentación firmada por el personal autorizado asegurando que las diferentes pruebas y estándares se cumplieran, 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 Hito	Descripción y Entregables
Entrega de equipos, personalización de software y Pruebas	<p>Entrega de todos los equipos de hardware y software al depósito de Uganda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <ul style="list-style-type: none"> - 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

Página 1 de 2

	<ul style="list-style-type: none"> - 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)
Entrenamiento	<p>Entrenar a 506 recursos de la Comisión Electoral y apoyar el entrenamiento de Operadores de Campo en una base de entrenar-al-entrenador</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plan de Entrenamiento - Manual de Entrenamiento y Materiales - Reporte Post Entrenamiento
Almacenaje y Entrega del equipo a los Distritos	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
<p>Soporte Electoral durante las cuatro (4) elecciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>Pre-comicios, Día de Elección, soporte post electoral y repetición electoral de ser necesaria</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.

Firmado por

Preparado por

Alaba Olumegbon

Gerente de Proyecto Smartmatic

Firma

Firma ilegible

Fecha

26 de abril 2021

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

Firma

Firma ilegible

Fecha

30 de abril 2021

Firma ilegible

30 de abril 2021



30 de abril 2021

www.smartmatic.com

Página 2 de 2



CERTIFICACIONES INTERNACIONAL





DNV-GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

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

Initial certification date:
13 July 2016

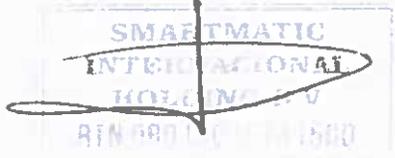
Valid:
13 July 2019 - 13 July 2022

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



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

Eric Koek
Management Representative



10150
4EB8

REPUBLICA de PANAMA
* TIMBRE NACIONAL *



00010.00

029824
13 08 21

NP0080

Yo Licdo Erick Barciela Chambers, Notario Público Octavo del Circuito de la
Provincia de Panamá con Cedula de Identidad No. 8-711-894

CERTIFICO:

Que hemos cotejado detenida y minuciosamente esta copia fotostática con su
original que se me presentó y la 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: PANAMÁ
- 2. El presente documento Público
- 3. Ha sido firmado por Erick Barciela
- 3. quién actúa en calidad de: Notario
- 4. y está revestido del sello/timbre de: Notario Octavo
- 5. EN PANAMÁ
- 6. el _____
- 7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- 8. Bajo el numero: 2021-17703
- 9. Sello/timbre _____
- 10 Firma: [Signature]

CERTIFICADO 13 AGO 2021



Esta Autorización no
implica responsabilidad
en cuanto al contenido
del documento



SMARTMATIC
INTERNACIONAL
HOLDING B.V.
RTN 08015015741500

ID: 999922
 Recibo N° 8786827
 Receipt N°
 Derechos L. L. 100.00
 Fee



GOBIERNO DE LA
 REPUBLICA DE HONDURAS



SECRETARÍA 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:

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



Válida 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 Caceres



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 punta 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] [ilegible] Koek, 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, 4th Floor, Vivo Building, 30

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

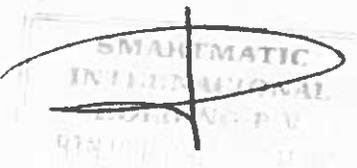
www.dnvgl.com/ukassurances

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

original escrito en el idioma inglés.

Jeanina Aileen Diaz
JEANINA AILEEN DIAZ

Traductor Público Autorizado
Resuelto No. 542 de 26 de junio de 2006
Ministerio de Educación
Panamá, República de Panamá.





DNV-GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Certificate No:
286173-2019-AQ-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 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, 04 June 2019



The RvA is a signatory to the IAF MLA

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

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

10650
4088

REPÚBLICA DE PANAMÁ
* TIMBRE NACIONAL *



029622
13 08 21

00010.00

NP0080

Yo Licdo. Erick Barciela Chambers, Notario Público Octavo del Circuito de la Provincia de Panamá con Cédula de Identidad Nú. B-711-694

CERTIFICO:

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

Panamá 13 AGO 2021

Licdo. Erick Barciela Chambers
Notario Público Octavo



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMÁ

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por Erick Barciela

3. quién actúa en calidad de: Notario

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

CERTIFICADO

5. EN PANAMÁ 6. el 13 AGO 2021

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. bajo el número: 2021-17718

9. Sello/timbre 10 Firma: Rocío



Esta Autorización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento



ID: 999923
 Recibo N° 8786777
 Receipt N°
 Derechos L. 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:

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



Válida 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.srecl.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>

TRADUCCIÓN PÚBLICA

DNV-GL

CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN

N° de certificado: 286173-2019-AQ-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 de Calidad:

ISO 9001:2015

La validez del presente certificado tiene el siguiente alcance

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

Punta para facilitar eventos críticos de misión gubernamental, como Elecciones

Automatizadas, soluciones Smart City y Gestión de Identidad.

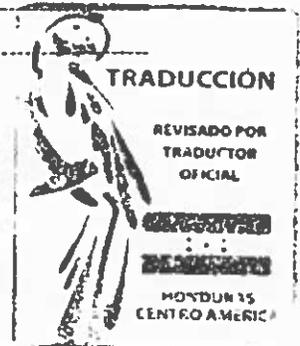
Lugar y fecha: Barendrecht, 4 de junio de 2019.

[Imagen de un código]

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

L.B. Barendrecht, Los Países Bajos

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



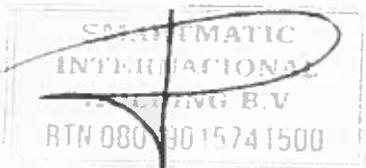
La presente es una fiel traducción al español del texto del documento

Original escrito en el idioma inglés

Jeanina Aileen Diaz
JEANINA AILEEN DIAZ
Traductor Público Autorizado
Resolución No. 542 de 26 de junio de 2006
Ministerio de Educación
Panamá, República de Panamá



[Handwritten signature]





DNV·GL

MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

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

Initial certification date:
07 July 2016

Valid:
07 July 2019 - 07 July 2022

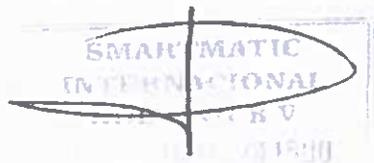
This is to certify that the management system of

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



The RvA is a signatory to the IAF MLA



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

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

10:50
8318

REPUBLICA de PANAMA
* TIMBRE NACIONAL *



029623
13 08 21

00010.00
NPO090

Yo Licdo. Erick Barciela Chambers, Notario Publico Octavo del Circuito de la Provincia de Panamá, con Cedula de identidad No. 8-711-694

CERTIFICO:

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

13 AGO 2021

Panamá

Licdo. Erick Barciela Chambers
Notario Publico Octavo



APOSTILLE

Convention de La Haye du 5 octobre 1961

1. País: PANAMÁ

El presente documento Público

2. Ha sido firmado por Erick Barciela

3. quién actúa en calidad de: Notario

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

CERTIFICADO 13 AGO 2021

5. EN PANAMÁ

6. el _____

7. por DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

8. Bajo el numero: 2021 - 17728

9. Sello/timbre _____ 10. Firma: Erick Barciela Chambers



Esta Autorización no implica responsabilidad en cuanto al contenido del documento



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



GOBIERNO DE LA
 REPUBLICA DE HONDURAS



SECRETARIA 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



SMARTMATIC
 INTERNACIONAL

JUAN FERNANDO ZELAYA NAVARRO
 JEFE DE TRADUCCION
 HEAD OF TRANSLATION OFFICE

Válida únicamente para el documento adjunto.

999925

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.srecci.gob.hn/TramitesV3.0/AprobacionDeTraduccion.aspx>

TRADUCCIÓN PÚBLICA

DNV-GI.

CERTIFICACIÓN DE SISTEMA DE GESTIÓN.

N° 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 punta 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 Gijsseljk. Representante de Gerencia.

[Logotipo] RvA es firmante de los Acuerdos de Reconocimiento Multilateral (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

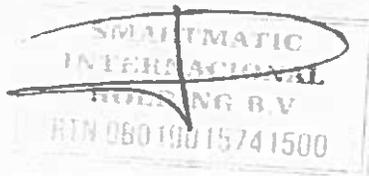
UNIDAD ACREDITADA: DNV GL Business Assurance B.V. Zwolseweg 1, 2994 LB,

Barendrecht Los Países Bajos. Teléfono: +31 102922689 assurance.dnval.com



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

Jeanina Aileen Diaz
JEANINA AILEEN DIAZ
Traductor Público Autorizado
Resuelto No. 642 de 26 de junio de 2006
Ministerio de Educación
Panamá, República de Panamá.



**CARTA DEL
FABRICANTE DE LA
SOLUCIÓN OFRECIDA
QUE LO ACREDITE
COMO DISTRIBUIDOR
AUTORIZADO**



CARTA DE FABRICANTE Y DISTRIBUIDOR AUTORIZADO

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", en relación con la aportación de la carta del fabricante de la solución ofrecida, cumplimos con informar que el Sistema Integrado de Incidencias y Gestión Electoral, *Smart Helpdesk*, indicado en la oferta, es tecnología propietaria de Smartmatic, quien desarrolla directamente el sistema ofrecido. En consecuencia, declaro que mi representada es el fabricante y el distribuidor autorizado de la solución ofrecida.

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



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: 12 de noviembre de 2021



PREPARADA POR
Oldin O. Muñoz
Gerente Comercial

Tegucigalpa, 12 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 máximo 700 llamadas simultáneas 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 proveídos 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
7	Grabación de llamadas	1	Grabación de todas las llamadas, para temas de seguimiento y control disponibles 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 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 Manual 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 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
Etc.			
14	Integración de CRM para apertura de Tickets de soporte	1	Integración CRM para asignación de ticket de soporte de acuerdo al diseño de flujo en escalonamiento solicitado para las mesas de ayuda

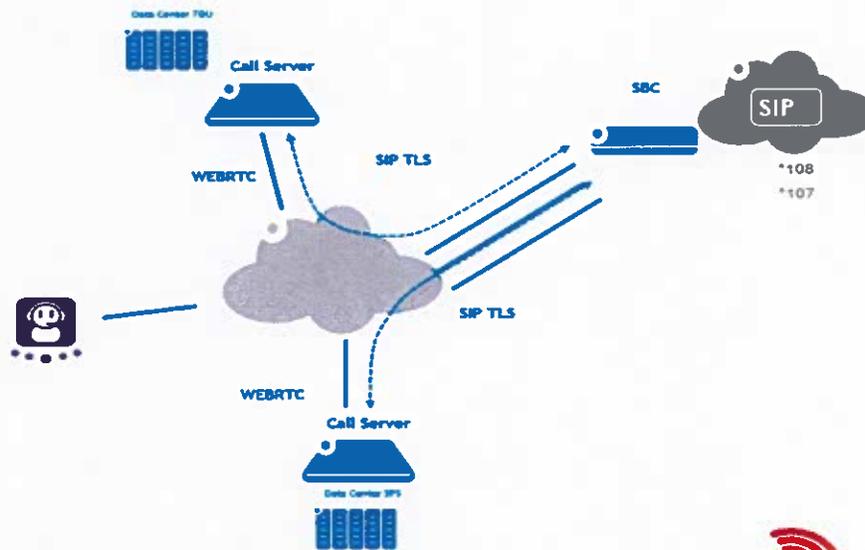
Item	Servicios a Suministrarán	Cantidad	Descripción/especificaciones
15	Envío Masivo de mensajes de voz	1	Opción de enviar notificaciones de información de interés a grupos específicos en la estructura del proceso electoral, pueden ser mensajes Pregrabados.
16	Licencia Extensiones en la Nube	350	Opción 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
16			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 asterico.	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 Politicas 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

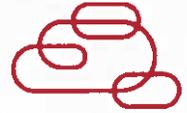
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD	Precio Unitario	Total
SERVICIOS ADMINISTRADOS DE CALL CENTER SOBRE PLATAFORMA 100% CLOUD PARA 350 AGENTES EQUIPADOS	1 MES	L3,876,000.00	L3,876,000.00
SERVICIOS DE ALTA DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS CLOUD, INCLUYE REDUNDANCIA TIPO CLUSTER DE CANALES SIP TRUNK Y WEB RTC EN DIFERENTES PUNTOS FISICOS DEL PAÍS			

PRECIOS NO INCLUYEN IMPUESTO SOBRE VENTA



CRONOGRAMA DE TRABAJO

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



PureCloud

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



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



plantronics.



FERTINET



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

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



GENESYS

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

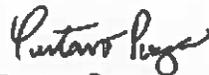
A quien corresponda:

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 ordenes 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.



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) 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: (508) 4104-4000

Carach & Cia. S. de R.L.
de C.V.

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.

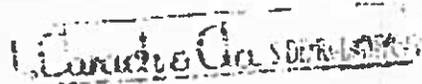
Sin otro particular me despido,

Atentamente,

ING. GUSTAVO GARCIA
JEFE SISTEMAS
Carach & Cia S. de R.L.



Ing. Gustavo Garcia
Jefe de Sistemas



000035

SALA DE VENTAS No.1
El Centro
TEL.: (504) 2237-8171
FAX: (504) 2222-7084

SALA DE VENTAS No.2
Col. Miramontes
TEL.: (504) 2290-1100
FAX: (504) 2231-3573

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

SALA DE VENTAS No.4
Antillo Peziférico
TEL.: (504) 2290-7600

SALA DE VENTAS No.5
San Pedro Sula
TEL.: (504) 2558-2500
FAX: (504) 2551-8875

E-mail: carach@carach.com

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

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

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.

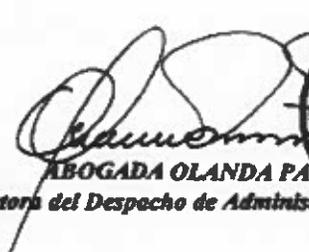
A QUIEN INTERESE:

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

Invitación a Cotizar N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 Call Center

2 mensajes

UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>

11 de noviembre de 2021, 16:21

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

Tegucigalpa M.D.C.11 de noviembre de 2021
CNE-PEG-UCCE-084/2021**Invitación a Cotizar**

Estimados Proveedores

Por este medio se les invita a participar en el proceso de Contratación Directa por Cotización 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."**

Favor Leer Documento Adjunto.

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

Ésta 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

 **Cotizacion CNE-PEG-UCCE-084.2021.pdf**
729K

UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>

12 de noviembre de 2021, 13:59

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

----- Mensaje reenviado -----

De: <omunoz@revtecsa.com>

Fecha: El vie, 12 de nov. de 2021 a la(s) 1:46 p. m.

Asunto: RE: Invitación a Cotizar N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 Call Center

Para: UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>

Cc: <ludin.andrade@cne.hn>, ventashn <ventashn@revtecsa.com>

Estimados Señores

Feliz tarde

Deseo se encuentre muy bien.

El motivo de la presente es para compartirle oferta económica desarrollado de acuerdo a los pliegos adjuntos en correo de invitación a cotizar.

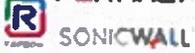
Quedamos a sus apreciadas ordenes,

Saludos Cordiales,



Oldin Muñoz
Gerente Comercial

PBX: (504) 2564-0030
Ext.: 4801
WhatsApp: (504) 3190-6200



GUATEMALA EL SALVADOR HONDURAS NICARAGUA COSTA RICA PANAMA

info@revtecsa.com / www.revtecsa.com

[El texto citado está oculto]

[El texto citado está oculto]

2 adjuntos

 Cotizacion CNE-PEG-UCCE-084.2021.pdf
729K

 REV-4541-OMHNDTCNE CALL CENTER CLOUD 12-11-2021.pdf
636K

Invitacion a Cotizar N° CNE-PEG-UCCE-084/2021 Call Center

Usuarios externos



Recibidos x



UCCE CNE <info.ucce@cne.hn>

para Ludin, Edwin, Nelssy, Cco:Francisco, Cco:ventas, Cco:Angelica, Cco:Keydy, Cco:Kelvin, Cco:Ana, Cco:Gosset, Cco:Gerardo, Cco:Allan

📧 jue, 11 nov. 16:21 (hace 2 días) ☆ ↶ ⋮

de: **UCCE CNE** <info.ucce@cne.hn>

para: Ludin Sulay Andrade Matamoros

<ludin.andrade@cne.hn>

Edwin Araque <edwinaraqueb@gmail.com>

Nelssy Melissa manzanares chavez

<nelssymelisa@gmail.com>

CCO:

Francisco Campos

<francisco.campos@smartmatic.com>

ventas@revtecsa.com,

Angelica Maria Pinot Flores

<angelica.pinot@tigo.com.hn>

Keydy Garcia <keydy.garcia@groupbps.com>

Kelvin Fabricio Aguirre Córdoba <kelvin.aguirre@cne.hn>

Ana Paola Hall Garcia <ana.hall@cne.hn>

Gosset Ramón Moncada Deras

<gosset.moncada@cne.hn>

Gerardo Enrique Martínez Lozano

📎 C.11 de noviembre de 2021
CNE-PEG-UCCE-084/2021

📎 PEG-UCCE-084/2021
📎 yecto Call Center del

Estimados Proveedores

Por este medio se les invita a parti

Requerimiento de servicios admin

CNE. Sistema de Incidencias y Gest

Favor Leer Documento Adjunto.

Este documento es propiedad de la Comisión Nacional Electoral (CNE) y contiene información confidencial. Toda reproducción o divulgación no autorizada será sancionada. Se prohíbe la explotación económica o el alquiler de los contenidos, así como su transformación en cualquier forma o soporte. Reservados todos los derechos. No se garantiza la exactitud de la información contenida en este documento. Para más información, consulte el sitio web de la CNE.

01 Cotizacion CNE-PE...

Invitación a Cotizar

Estimados Proveedores

Por este medio se les invita a participar en el proceso de Contratación Directa por Cotización 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."**

REQUERIMIENTOS

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 300 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 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
Coaching			
3	Respuesta Interactiva de Voz (IVR)	1	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
Corte			
6	Códigos de disposición diferenciados por colas de llamadas con	1	Ofrecer estados como:
			Dependencia Estatal
			Incidentes

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
Etc.			
14	Integración de CRM para apertura de Tickets de soporte	1	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.

LOTE 2

Sistema de Incidencias y Gestión Electoral

Se requiere la implementación de un sistema de gestión de Incidencias para brindar un servicio de apoyo a los actores del proceso de elecciones generales del 28 de noviembre de 2021. Dentro de la implementación del call center se requerirá dicho sistema con el propósito de gestionar el soporte técnico oportuno a las juntas receptoras de votos (JRV).

El "Sistema Integrado de incidencias y gestión electoral" deberá ser una plataforma interactiva en la nube que permita la gestión de incidencias de forma oportuna, deberá gestionar la implementación del sistema como un proyecto donde los componentes principales esperados son: El Sistema de gestión de incidencias, capacitación al personal del CNE y soporte técnico de la aplicación durante la fase de configuración y operación y servicio de call center.

Características Funcionales de la Solución

El oferente deberá proveer una plataforma de software como servicio, todo basado en ambiente web, de manera que pueda ser operado desde los computadores de escritorio del CNE sin necesidad de instalación de servidores o software adicional. El sistema debe brindarse en una plataforma tipo cloud escalable en caso que se requiera y debe ofrecer las funcionalidades necesarias para el registro y gestión de incidencias logísticas o de soporte provenientes de las llamadas recibidas desde las Juntas Receptoras del Voto (JRV) por todo el país.

El CNE proveerá un conjunto de datos para el pre-registro de información asociadas a las siguientes bases de datos:

1. Censo Nacional Electoral, Centros de Votación.
2. Asignación y Números de la JRV.
3. Directorio de responsables de centros educativos.
4. Miembros de JRV, operadores técnicos, entre otros.
5. Problemas y soluciones de los incidentes esperados de diferentes sistemas y servicios.

El sistema del oferente debe proveer la capacidad para crear incidentes asociados a los datos contenidos en las bases de datos antes mencionadas, los cuales serán 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.

Los incidentes pueden ser creados de acuerdo a 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 debe garantizar la clasificación del tipo de incidente de acuerdo a un conjunto de organismos o personas responsables para la pronta solución. A continuación, se mencionan algunos de los organismos o empresas involucradas para solventar incidentes durante el evento electoral.

1. *Comisionado Nacional de los Derechos Humanos.*
2. *Secretaría de Educación.*
3. *Fuerzas Armadas de Honduras.*
4. *Policía Nacional de Honduras.*
5. *Empresa Nacional de Energía Eléctrica.*
6. *Empresa Energía Honduras.*
7. *Comisión Nacional de Telecomunicaciones.*
8. *Hondutel.*
9. *Compañías Privadas de Servicios Telefónicos.*
10. *Bomberos de Honduras.*
11. *Registro Nacional de las Personas.*
12. *Otros.*

Aquellos incidentes que no puedan ser resueltos, deberán ser escalados de acuerdo a la clasificación de la incidencia, de tal forma que debe soportar la gestión de distintos tipos de casos y estados de incidencias, ejemplo Abierto y Cerrado. Los estados de los incidentes deben ser acordados previamente junto al CNE. Es opcional que los incidentes cerrados pueden ser clasificados de acuerdo a su solución satisfactoria o no satisfactoria.

La aplicación debe guiar al agente desde la creación del incidente hasta su resolución, además la plataforma también deberá ofrecer contenido de glosarios, protocolos, procedimientos o guías para la resolución de los incidentes.

La plataforma debe poder realizar asignación automática o manual del incidente de acuerdo al tipo de incidente y el supervisor, incluso permitirle al supervisor tomar el caso para su pronta resolución.

El oferente debe proporcionar reportes asociados a los distintos tipos de incidentes, bajo los siguientes criterios:

1. *Departamento.*
2. *Municipio.*
3. *Centro de Votación.*
4. *Junta Receptora de Votos.*
5. *Incidentes y solución aplicada.*

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

Dashboard de Estadísticas

La solución del oferente debe tener la capacidad de consultar un conjunto de métricas asociadas a la gestión del Call Center, tanto aquellas asociadas a las llamadas como las incidencias creadas en el sistema de incidencias a proveer.

Debe ser una solución de software mediante la cual se pueda visualizar en la estación de monitoreo, las estadísticas de las llamadas telefónicas, y los casos generados, escalados y resueltos,

en tiempo real. La aplicación debe poder ser adaptarse para ser visualizada en cualquier tipo de dispositivo (responsive).

La aplicación debe proveer acceso a los diferentes usuarios designados por el CNE.

La aplicación debe permitir la visualización gráfica de las diferentes estadísticas y la generación de los informes acordados.

Capacitación

Se requiere un plan de capacitación, incluyendo material de soporte en formato digital para el uso del sistema, el mismo deberá ejecutarse en las instalaciones del Call Center del CNE ubicado en el Hotel Plaza Juan Carlos.

La capacitación debe estar dirigida a agentes de Call Center y supervisores (máximo 300 personas). El CNE proveerá junto con las instalaciones, los equipos necesarios para llevar a cabo la capacitación, mientras que el oferente debe aportar el plan de capacitación, materiales, instructivos digitales y personal experto para la capacitación.

El personal designado para la capacitación debe brindar apoyo también durante al menos un simulacro y el día de las elecciones.

Soporte

El oferente será responsable de la carga de la información requerida por parte del CNE para la configuración del sistema, definiendo los parámetros a seguir para el manejo de la información en el sistema.

Adicional al soporte para la configuración del sistema, el oferente deberá brindar 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. Para esto el oferente debe contar con personal especializado en el manejo del sistema.

Servicios:

El oferente tendrá contemplar en su oferta la responsabilidad de mantener la operación y óptimo desempeño del sistema, incluyendo los servicios de operación, soporte técnico y administración necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones y la adecuada gestión de la información del CNE. Asimismo, todos los recursos de almacenamiento y procesamiento requeridos para la operación del sistema en la nube serán responsabilidad del oferente. Los enlaces a internet para la operación del sistema serán provistos por el CNE.

Seguridad:

Debido a la importancia del servicio requerido y al alto impacto que este tiene para la gestión de incidentes el día de las elecciones, la solución ofrecida debe contar con un esquema de seguridad que garantice al CNE la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información durante todo el proceso. Adicionalmente el oferente debe contar con una certificación internacional vigente y válidamente emitida que demuestren un adecuado sistema de gestión de seguridad de la información (ISO 27001) o un sistema de gestión de calidad (ISO 9001).

Licenciamiento de uso:

El producto ofrecido debe incluir el licenciamiento de uso para las elecciones generales del 28 de noviembre de 2021 y dos eventos electorales futuros sin costo adicional para el CNE.

Experiencia:

El oferente deberá aportar al menos tres referencias de servicios en el despliegue de un centro de soporte para eventos electorales similares al solicitado.

Respaldo del fabricante:

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

*El proveedor debe incluir cronograma de trabajo

**Inicio trabajo con la Notificación de Adjudicación

***Este pago se efectuará con Fondos Nacionales mediante el Sistema de Administración Financiera SIAFI de la Secretaria de Finanza de Honduras en el caso de empresa (s) Local (es) deben estar registradas en el sistema, transferencia internacional para empresas extranjeras

****La Adjudicación será por lotes, quien cumpla requerimientos técnicos y mejor precio ofertado.

**Remitir Ofertas el día 12 de noviembre a las 15:00 horas al correo
info.ucce@cne.hn**

UNIDAD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES ELECTORALES

CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

Expediente	CNE-PEG-UCCE-084/2021
Entidad	Consejo Nacional Electoral
Unidad de Compra	Unidad de Compras y Contrataciones Electorales
Objeto	Compra Menor
Fecha de Inicio	14/11/2021 01:09:00 p.m.
Fecha Recepción Ofertas	15/11/2021 10:00:00 a.m.
Fecha Cierre Aclaratorias	15/11/2021 10:00:00 a.m.
Tipo Fuente	(No Definida)
Fuente	(No Definida)
Modalidad	Compra Menor
Etapas	Recepción de Ofertas
Tipo Adquisición	Suministro de Bienes y/o Servicios
Lugar Recepción Ofertas	Col. El Prado, calle Golán, edificio Edificaciones El Río, frente a empresa SYRE
Valor Pliegos	Lps. 0.00
Contacto	Gabriel Antonio Flores Ochoa 2239-1058 gabriel.ochoa@cne.hn

Detalle de la Compra

Productos y/o Servicios Solicitados Documentos Participantes Adjudicado a

UNSPSC	Descripción en Español	Especificaciones	Cantidad Solicitada
81111705	Arquitectura de sistemas	<p>Tegucigalpa M.D.C.11 de noviembre de 2021 CNE-PEG-UCCE-084/2021 Invitación a Cotizar Estimados Proveedores Por este medio se les invita a participar en el proceso de Contratación Directa por Cotización 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.¿REQUERIMIENTOSLOTE 1Requerimiento 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 300 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 (puedan ser softphones) y diadema omnidireccional con reducción de ruido. Asimismo, debe 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</p>	0

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 simultáneas 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 Coaching 3 Respuesta Interactiva de Voz (IVR) 1 Menu 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 Corte 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 di



C

CERTIFICACION 2135-2021. El Infrascrito Secretario General del Consejo Nacional Electoral por este medio **CERTIFICA** la **RESOLUCIÓN** tomada por unanimidad, en el **punto VI (Asuntos Electorales) numeral treinta y uno (31) 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) de noviembre, miércoles diez (10), jueves once (11) del mismo mes y año, que literalmente dice: "El Pleno de Consejeros, recibió Oficio No. UCCE 371/11-2021, de los señores **Sulay Andrade y Edwin Araque, Coordinadores de la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales**, mediante el cual adjuntan para consideración el informe de recomendación emitido por la Comisión Evaluadora sobre el proceso de adquisición No. CNE-PEG-UCCE-068/2021, "Requerimiento de Servicios Administrativos de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del Consejo Nacional Electoral.". Asimismo, adjuntan el dictamen emitido por la Unidad de Pre -Intervención del Gasto.

INFORME DE SOBRE LA REVISIÓN, ANÁLISIS RECOMENDACIÓN DE LA DOCUMENTACION DE LAS OFERTAS DEL PROCESO DE "REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL", ELECCIONES GENERALES 2021" DENOMINADO CONTRATACIÓN PROCEDIMIENTO ESPECIAL CNE-PEG-UCCE-068/2021PROMOVIDA POR EL PLENO DEL CONSEJO NACIONAL.

Los suscritos miembros de la Comisión Evaluadora, nombrada según Certificación No. 2047-2021, la Comisión Técnica Evaluadora nombrada al efecto, integrados por Lic. Leandra Pastora Bonilla Salguero, Abg. Didier Francisco Trochez Gómez, Ing. Gerardo Enrique Martínez, Ing. Allan Ward Echeverría, Ing. Gosset Ramón Moncada (Co Directores de Sistemas y Estrategias Tecnológicas que valdrán por un voto) Lic. Doris Marlene Carvajal (Miembro Ex oficio del Tribunal Superior de Cuentas) con facultades que nos fueron otorgadas y de conformidad con lo establecido en el Artículo 33 de la Ley de Contratación del Estado y Artículos 125 al 138 de su Reglamento, expresamos lo siguiente:

Recibido
Melisa Chavez
11-11-2021
5:05 P.M



I. ANTECEDENTES

De la revisión del expediente de Contratación No CNE-PEG-UCCE-068/2021, se verificó el cumplimiento de los requisitos previos y los procedimientos establecidos en la Ley de Contratación del Estado, se dio inicio al proceso análisis de la documentación de las ofertas del proceso de **"REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL"**, la recepción y apertura de las ofertas se llevó a cabo el día 05 de noviembre del 2021 a las 10:30 a.m., en el Edificio del CONSEJO NACIONAL ELECTORAL ubicado en Edificaciones del Rio, Colonia El Prado, Frente a SYRE, Tegucigalpa, M.D.C, recibiendo dos ofertas una por cada ítem.

II. PROCESO DE APERTURA

De acuerdo con la recepción y apertura de las ofertas, con la presencia de los oferentes, Comisión Evaluadora Técnica, en conjunto con los miembros de la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales, para tal efecto, se revisó la oferta las que se detalla a continuación:

No	EMPRESA	REPRESENTANTE	MONTO
1	SMARTMATIC	Daniel Williams Cruz	Lote # 2 L. 8,750,000.00
2	REVTEC	Oldin Ovidio Muñoz	Lote # 1 L. 3,876,000.00

Cabe la pena mencionar que los pliegos de condiciones contenían dos lotes de los cuales solo ofertaron uno por cada empresa

III. EVALUACIÓN

Se revisó y verificó los documentos exigidos en los Pliegos de Condiciones, ley de Contratación del Estado y su reglamento, y en el acto de apertura en donde se acreditó la documentación necesaria de las gestiones realizadas por la UCCE.



IV. CONCLUSIONES

El proceso de evaluación en cumpliendo a los Pliegos de condiciones en la página 12 requisitos, apartado 2 de Evaluación de Ofertas último párrafo que literalmente dice **“El proceso para ser adjudicado deberá contar con un mínimo de 2 cotizaciones para que sea objeto de comparación, en caso contrario deberá ser fracasado y lanzarse un proceso mediante compra directa por cotización”** y en el apartado 3. ADJUDICACION primer renglón dice literalmente **“El contrato o Adquisición será adjudicado a un solo oferente”**; razón suficiente para DECLARAR el No CNE-PEG-UCCE-068/2021 FRACASADO, así mismo nos amparamos en el artículo 57 numeral 2 de la Ley de Contratación del Estado **“ 2) Cuando las ofertas no se ajusten a los requisitos esenciales establecidos en el Reglamento o en el Pliego de Condiciones”**; y el artículo 172 y 173 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado y el Decreto Legislativo 61-2021.

V. RECOMENDACIÓN

Esta Comisión de Evaluación conforme a los requerimientos de los Pliegos de Condiciones del proceso **“REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”** denominado CNE-PEG-UCCE-068/2021, recomendamos al Pleno de Consejeros lo siguiente: que se declare **FRACASADO** el mencionado proceso por las razones antes expuestas y que se proceda nuevamente a lanzar el proceso. Tegucigalpa, MDC 05 de noviembre de 2021. Firmas **Leandra Pastora Bonilla Salguero, Didier Francisco Tróchez Gómez, (Gosset Ramón Moncada, Gerardo E. Martínez y Allan Echeverría, Vale por un voto), Doris Marlene Carbajal, Ex officio como observador según artículo 125 de Reglamento de LCE. Comité Técnico de Evaluación.**

DICTAMEN No. 139-UPG-PE-2021

Una vez analizados y revisados la documentación en físico, remitido mediante Oficio No. CNE-UCCE-363-11/2021, por los integrantes de la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE) el día 11 de noviembre de 2021, del proceso de adquisición especial **“REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”** denominada, CNE-PEG-UCCE-068/2021 manifestó 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): La Comisión Evaluadora nombrada al efecto en su informe de fecha 5 de noviembre del 2021, la cual recomienda lo siguiente "Esta Comisión de Evaluación conforme a los requerimientos de los Pliegos de Condiciones del proceso "REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL" denominado CNE-PEG-UCCE-068/2021, recomendamos al Pleno de Consejeros lo siguiente: que se declare FRACASADO el mencionado proceso por las razones antes expuestas y que se proceda nuevamente a lanzar el proceso."

ANÁLISIS

CONSIDERANDO (3): Conforme al artículo 2 numeral 3 Decreto Legislativo No. 61-2021 que dice lo siguiente "Recibir las ofertas a través de la dependencia administrativa correspondiente, en sobre sellado y de forma pública, y emitir un Acta después de su apertura y recepción; el análisis y evaluación de las ofertas debe ser realizada por la Comisión Evaluadora nombrada por el Pleno de Consejeros Propietarios la cual será integrada por un número impar de miembros, quienes emitirán el Informe de Recomendación de Adjudicación."

CONSIDERANDO (4): Que el artículo 2 antepenúltimo párrafo del Decreto 61-2021 literalmente dice "Cuando el proceso especial a que hace referencia el párrafo anterior sea declarado desierto o fracasado, la dependencia administrativa correspondiente, procederá a efectuar de inmediato una compra directa para lo cual debe disponer de tres invitaciones como mínimo.

CONSIDERANDO (5): Conforme al artículo 57 de la Ley de Contratación del Estado "Licitación desierta o fracasada. El órgano responsable de la contratación declarará desierta la licitación cuando no se hubieren presentado ofertas o no se hubiese satisfecho el mínimo de oferentes previsto en el Pliego de Condiciones. La declarará



fracasada en los casos siguientes: 1) Cuando se hubiere omitido en el procedimiento alguno de los requisitos esenciales establecidos en esta Ley o en sus disposiciones reglamentarias; 2) Cuando las ofertas no se ajusten a los requisitos esenciales establecidos en el Reglamento o en el Pliego de Condiciones; y, 3) Cuando se comprobare que ha existido colusión. Declarada desierta o fracasada la licitación se procederá a una nueva licitación.”

CONSIDERANDO (6): El artículo 172 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado dice: “Casos en que procede. **La licitación pública será declarada desierta o fracasada en cualquiera de los casos previstos en el artículo 57 de la Ley, según corresponda. Para los fines de los numerales 1) y 2) del artículo previamente citado, la licitación se declarará fracasada cuando el pliego de condiciones fuere manifiestamente incompleto, se abriesen las ofertas en días u horas diferentes o se omitiere cualquier otro requisito esencial del procedimiento establecido en la Ley o en este Reglamento; asimismo, cuando las ofertas no se ajusten a los requisitos esenciales establecidos en el Título IV, Capítulo II, Sección E y demás disposiciones pertinentes del presente Reglamento o en el pliego de condiciones y por ello no fueren admisibles, incluyendo ofertas por precios considerablemente superiores al presupuesto estimado por la Administración o cuando, antes de decidir la adjudicación, sobrevinieren motivos de fuerza mayor debidamente comprobadas que determinaren la no conclusión del contrato, siempre que en estos últimos casos así se disponga en el pliego de condiciones.**”

POR TANTO: En base los artículos 321 de la Constitución de la República; artículo 57 de la Ley de Contratación del Estado; artículo 172 del Reglamento de la Ley de Contratación del Estado; Decreto Legislativo No. 061-2021; por lo cual se establece el siguiente **DICTAMEN** de la revisión del expediente de adquisición y del proceso de **“REQUERIMIENTO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DE TELEFONÍA, CAPACITACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO PARA EL PROYECTO CALL CENTER DEL CNE. SISTEMA DE INCIDENCIAS Y GESTIÓN ELECTORAL”** denominado **CNE-PEG-UCCE-068/2021** esta Unidad Pre-Intervención del Gasto determina **PROCEDENTE** la Recomendación de **DECLARAR FRACASADO**, por no cumplir con el número de ofertas requeridos en el Pliego de Condiciones. **SEGUNDO: Que se proceda conforme al Decreto Legislativo No. 61-2021 cuando se declare Desierto o Fracasado un proceso.** Abogado Raúl Amílcar Rivera Montoya. Unidad de Pre-Intervención del Gasto. **POR TANTO:** El Pleno de Consejeros, por unanimidad de votos. **RESUELVE: 1. DECLARAR FRACASADO, el proceso referente al “Requerimiento de Servicios Administrativos de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del Consejo Nacional Electoral”, solicitado por los Co Directores de la**



Dirección de Sistemas y Estrategias Tecnológicas, por no cumplir con el número de ofertas requeridos en el Pliego de Condiciones. 2. Autorizar a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales para que se reinicie un nuevo proceso, conforme al Decreto Legislativo 61-2021, con la revisión de las especificaciones técnicas del equipo a requerir. 3. Instruir a la Dirección Administrativa y Financiera (DAF), proveer lo concerniente a la revisión y asistencia técnica financiera del proceso de adquisición a la Unidad de Compras y Contrataciones Electorales (UCCE), una vez adjudicado que proceda a la ejecución de los objetos del gasto que corresponda, con cargo al Presupuesto de Elecciones Generales 2021. 4. Instruir a la Unidad de Pre Intervención del Gasto, para que integre la Comisión Evaluadora del Proceso de adquisición, asimismo, realice la revisión y dictamen del proceso previo adjudicación. 4.1 Participar en la recepción de los bienes y servicios adquiridos, en conjunto con la Unidad Local de Administración de Bienes (ULAB) o Proveeduría, según corresponda.

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 once (11) días del mes de noviembre de dos mil veintiuno (2021).


ABOG. ALEJANDRO MARTÍNEZ QUEZADA
SECRETARIO GENERAL

Certificación No. 2135-2021, Acta 67-2021, seis (6) páginas



DG



CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
RECIBIDO
 1 1 NOV. 2021
 DESPACHO CONSEJERA PROPIETARIA
 HORA: 1:07 PM FIRMA: *[Firma]*



Tegucigalpa M.D.C. 11 de noviembre de 2021

RECIBIDO
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 11-11-2021
 SECRETARIA GENERAL
 HORA: 1:07 PM FIRMA: *Alexa*

Oficio # UCCE 371/11-2021

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

RECIBIDO
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 1 1 NOV 2021
 DIRECCION EJECUTIVA
 Hora: 1:07 PM FIRMA: *[Firma]*

RECIBIDO
 CONSEJO NACIONAL ELECTORAL
 1 1 NOV 2021
 DIRECCION EJECUTIVA
 Hora: 1:30 PM FIRMA: *[Firma]*

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-068/2021 **“Requerimiento de Servicios Administrativos de Telefonía, Capacitación y Soporte Técnico para el Proyecto Call Center del CNE. 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.

Sulay Andrade

Edwin Araque

Gabriel Flores

Unidad de Compras y Contrataciones Electorales

Firma de Gabriel Flores