

### CONTRATO DE COMPRA VENTA

<b>FECHA:</b>	30 NOVIEMBRE DE 2023	<b>CONTRATO N°:</b>	30816
<b>TIPO ENTREGA:</b>	SEGUN ANEXO	<b>VIGENCIA HASTA:</b>	31/1/2025
<b>NOMBRE OFERTA:</b>	MB-17/2023-RNPN "OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA: MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SOFTWARE ESENCIALES"		
<b>PRODUCTO:</b> Un (1) Software de Gestión de Colas			
<b>UNIDAD:</b>	SEGUN ANEXO	<b>ORIGEN:</b>	
<b>CANTIDAD:</b>	1	<b>PRECIO UNITARIO US\$:</b>	11300
<b>PLAZO ENTREGA:</b>	SEGUN ANEXO	<b>PLAZO DE PAGO:</b>	60 CORRIDOS
<b>GARANTIA FIEL CUMPLIMIENTO:</b>	10.0 %		
<b>PUESTO DE BOLSA O LICENCIATARIO COMPRADOR:</b>	BOLPROS S.A. DE C.V.		
<b>AGENTE DE BOLSA COMPRADOR:</b>			
<b>N°. CREDENCIAL:</b>			
<b>PUESTO DE BOLSA O LICENCIATARIO VENDEDOR:</b>	LAFISE TRADE DE EL SALVADOR, S.A.		
<b>AGENTE DE BOLSA VENDEDOR:</b>			
<b>N°. CREDENCIAL:</b>			
<b>DATOS DE LIQUIDACION MONETARIA</b>			
<b>VALOR NEGOCIADO:</b>	US\$	\$ 10,000.00	
<b>IVA S/VALOR NEGOCIADO:</b>	US\$	\$ 1,300.00	
<b>TOTAL:</b>	US\$	\$ 11,300.00	
<b>OBSERVACIONES:</b>	AL VALOR NEGOCIADO SE DEBE DE INCLUIR LOS IMPUESTOS SEGÚN EL REGIMEN TRIBUTARIO QUE APLIQUE, EL CUAL DEPENDERÁ DEL SUJETO Y NATURALEZA DEL BIEN NEGOCIADO – OFERTA DE COMPRA – 343/2023, VER FORMULARIO DE PRECIOS, ASÍ MISMO LAS CONDICIONES BURSATILES ESTABLECIDAS SEGÚN LOS CONTRATOS DE COMISIÓN DE LOS PUESTO DE BOLSA O EL CONVENIO POR SERVICIOS DE NEGOCIACIÓN POR CUENTA DEL ESTADO DE LA BOLSA DE PRODUCTOS DE EL SALVADOR		

FIRMA DEL AGENTE COMPRADOR

FIRMA DEL AGENTE VENDEDOR

FIRMA DEL DIRECTOR DE BORRO

The first part of the paper is devoted to the study of the properties of the function  $f(x)$  defined by the equation
 
$$f(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^2} dt$$
 for  $x \in \mathbb{R}$ . It is shown that  $f(x)$  is an odd function and that it satisfies the inequality
 
$$f(x) \leq \frac{\pi}{2} \quad \text{for all } x \in \mathbb{R}.$$

In the second part, we consider the function  $g(x)$  defined by the equation
 
$$g(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^4} dt$$
 for  $x \in \mathbb{R}$ . It is shown that  $g(x)$  is an even function and that it satisfies the inequality
 
$$g(x) \leq \frac{\pi}{2\sqrt{2}} \quad \text{for all } x \in \mathbb{R}.$$

The third part of the paper is devoted to the study of the properties of the function  $h(x)$  defined by the equation
 
$$h(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^6} dt$$
 for  $x \in \mathbb{R}$ . It is shown that  $h(x)$  is an odd function and that it satisfies the inequality
 
$$h(x) \leq \frac{\pi}{2\sqrt{3}} \quad \text{for all } x \in \mathbb{R}.$$

In the fourth part, we consider the function  $k(x)$  defined by the equation
 
$$k(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^8} dt$$
 for  $x \in \mathbb{R}$ . It is shown that  $k(x)$  is an even function and that it satisfies the inequality
 
$$k(x) \leq \frac{\pi}{2\sqrt{2}} \quad \text{for all } x \in \mathbb{R}.$$

The fifth part of the paper is devoted to the study of the properties of the function  $l(x)$  defined by the equation
 
$$l(x) = \int_0^x \frac{1}{1+t^{10}} dt$$
 for  $x \in \mathbb{R}$ . It is shown that  $l(x)$  is an odd function and that it satisfies the inequality
 
$$l(x) \leq \frac{\pi}{2\sqrt{5}} \quad \text{for all } x \in \mathbb{R}.$$

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

Nombre de la oferta	MB-17/2023-RNPN "OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA: MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SOFTWARE ESENCIALES"
Producto	EQUIPO INFORMÁTICO, HARDWARE, LICENCIA DE SOFTWARE, COMPONENTES INFORMÁTICOS
Institución	REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES
Precio	SEGUN ANEXO
Cantidad	Según ANEXO N° 1.
Fondos	FONDO GENERAL RECURSOS PROPIOS
Términos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable Bolsa de Productos y Servicios que en lo sucesivo se denominará La Bolsa o BOLPROS.</li> <li>2. Gerencia de Servicios Institucionales que en lo sucesivo se denominará GSI.</li> <li>3. <b>REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES</b>, que en lo sucesivo se denominará RNPN o El Registro.</li> </ol>
Condiciones de la negociación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La negociación se realizará hasta con dos decimales con IVA incluido, conforme a las Especificaciones Técnicas y Condiciones Generales de la presente Oferta de Compra, de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De forma total</li> <li>• Lote 1 completo ya conformado,</li> <li>• Ítem completo y/o lote completo (ítems del 5 al 19)</li> </ul> </li> <li>2. Podrán participar en la presente negociación las personas naturales o jurídicas, que se encuentren inscritas en el Registro Único de Proveedores del Estado (RUPES) y que no se encuentren incapacitadas para ofertar y contratar, Impedidos para ofertar y/o inhabilitados para participar y contratar con la Administración Pública.</li> <li>3. Un día hábil antes de la negociación, se deberá entregar a la Bolsa, una Declaración Jurada ante notario en la que manifieste que no ha constituido acuerdos colusorios con uno, varios o todos los demás ofertantes que participan en el presente proceso, y que constituyan violación al literal c) del artículo veinticinco de la Ley de Competencia según el modelo de declaración jurada establecido en el mecanismo bursátil <b>ANEXO N° 4</b>.</li> </ol>
Especificaciones Técnicas	Según ANEXO N° 1. El servicio debe cumplir con las especificaciones técnicas solicitadas
Subsanaciones de errores u omisiones en la oferta	Durante el proceso de evaluación, el evaluador de la oferta solicitará a través de la Bolsa, prevenciones si las hubieren de conformidad a lo siguiente:



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Errores u omisiones de alguna documentación técnica o que no haya sido incluida en la Oferta Técnica.</li> <li>Así como también podrá hacer consultas al Proveedor con el objeto de aclarar dudas sobre las especificaciones técnicas u otros aspectos de lo ofertado, siempre que se encuentren considerados como situaciones subsanables y que no modifiquen el contenido de la Oferta de Compra.</li> </ul> <p>Se le otorgará al proveedor un plazo improrrogable y perentorio como máximo de hasta <b>DOS (2) días hábiles</b>, contados a partir del día siguiente de la notificación, para que conteste por escrito la prevención, aclare lo solicitado, remita los documentos requeridos, corrija el error o cumpla con la omisión detectada. Si dentro del plazo otorgado no subsanare la prevención o la respuesta, o no aclara lo solicitado en la Evaluación Técnica, se evaluará con la información disponible al momento.</p>
Origen	Indiferente.
Fecha, volumen, horario, y lugar de entrega	<p><b>1. PLAZO DE ENTREGA DEL SUMINISTRO</b> El plazo de entrega para cada ítem según detalle <b>ANEXO N° 1</b></p> <p><b>2. LUGAR DE ENTREGA:</b> Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones ubicadas en Alameda Manuel Enrique Araujo, Kilometro cuatro y medio carretera a Santa Tecla, Colonia Roma Pasaje Carbonell, San Salvador, Edificio 2 segunda planta.</p> <p><b>3. FORMA DE ENTREGA</b> La forma de entrega para cada ítem según detalle <b>ANEXO N° 1</b></p> <p><b>Nota:</b> Los horarios para la instalación física de equipos se hará previa coordinación con el encargado de seguimiento del contrato y el proveedor</p>
Documentación requerida para toda entrega	<p>Las entregas deberán acompañarse de la siguiente documentación en original y una fotocopia, la cual deberá ser firmada en la recepción del suministro siempre y cuando se reciban a satisfacción:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Copia de Contrato (y sus anexos) emitido por BOLPROS, S.A. DE C.V.</li> <li>b) Copia de Orden de entrega emitida por BOLPROS, S.A. DE C.V., que deberá presentarse en la última entrega para firma y sello del Encargado de Seguimiento de contrato, debiendo ser presentada posteriormente a La Bolsa para su liquidación.</li> </ul> <p>Una vez entregados y recibidos a satisfacción del comprador el servicio y los documentos detallados anteriormente, el Encargado de Seguimiento de Contrato procederá a emitir el Acta de Recepción, siempre y cuando estos hayan sido brindados a satisfacción y de conformidad al detalle técnico contenido en el Anexo 1 del presente documento.</p> <p>El Encargado de Seguimiento de Contrato deberá remitir copia del Acta de Recepción a la UCP, para el respectivo expediente.</p>



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

<p><b>Garantías</b></p>	<p>Los proveedores deberán de presentar la siguiente Garantía:</p> <p><b>1. Mantenimiento de Oferta puede ser desde un 2% más IVA del valor ofertado.</b></p> <p>Posterior al cierre de contrato, el proveedor que resulte ganador deberá presentar lo siguiente:</p> <p><b>2. Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato 10% más IVA del valor contratado.</b></p> <p>Esta garantía deberá tener vigencia de hasta 30 días posteriores a la vigencia del contrato.</p> <p>Las Garantías de Mantenimiento de Oferta y Fiel Cumplimiento de Contrato, se deberán emitir a favor de la Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable, que puede abreviarse BOLPROS, S.A. DE C.V. Bolsa de Productos y Servicios, y serán devueltas una vez se cumpla con términos del contrato y conforme a la normativa de La Bolsa.</p> <p><b>3. Garantía de Buen Servicio</b></p> <p>El Proveedor deberá rendir a satisfacción del Registro Nacional de las Personas Naturales, una garantía de buen servicio (aplica para NUEVE (9) LICENCIAS VMWARE VSPHERE STANDARD VERSION 7, ítem 15 Correlativo BOLPROS, ítem 4 Correlativo RNPN del lote 4), equivalente a un <b>DIEZ POR CIENTO (10%)</b> del monto final del contrato y deberá estar vigente por el periodo de 3 años, contados a partir de la fecha de recepción del servicio, la cual deberá presentarse dentro de los <b>DIEZ (10) días hábiles</b> posteriores a la firma del Acta de Recepción definitiva. El Proveedor deberá entregar físicamente el documento original en la UCP, quien se encargará de efectuar los trámites para su custodia.</p> <p>La Garantía de Buen Servicio podrá hacerse efectiva, en caso que el Proveedor rehúse a realizar las correcciones o solucionar problemas provenientes del servicio.</p> <p><b>El tiempo de la garantía para los equipos deberá de ser de 3 años, iniciando desde la contratación del servicio.</b></p> <p>Las garantías podrán constituirse a través de fianzas emitidas por afianzadoras, aseguradoras o bancos autorizadas por la Superintendencia del Sistema Financiero, o cheques certificados o cheque de caja, librado contra un Banco regulado por la Ley de Bancos o de Bancos Cooperativos y Sociedades de Ahorro y Crédito, los cuales deberán ser depositados a la cuenta a nombre de Bolsa de Productos de El Salvador, Sociedad Anónima de Capital Variable No. 1301-13795 del Banco Cuscatlán</p>
<p><b>Penalización económica y ejecución coactiva.</b></p>	<p><b>PENALIZACIÓN POR ENTREGA EXTEMPORÁNEA</b></p> <p>En el caso que el proveedor entregue el servicio requerido fuera del plazo establecido en el Contrato y sus Anexos, el Cliente Comprador aplicará una penalización del CERO PUNTO DIEZ POR CIENTO (0.10%) sobre el monto de lo entregado con atraso, por cada día de extemporaneidad.</p>

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

	<p>El plazo para poder entregar con extemporaneidad aplicando la penalización antes indicada, no podrá exceder a quince (15) días calendario posterior a la fecha original de entrega según contrato.</p> <p>En todo caso, la penalización mínima a imponer relacionada con la entrega del suministro será el equivalente a un salario mínimo del sector comercio.</p> <p>Penalización que deberá ser calculada por la Institución y notificada directamente al proveedor, el cual este cancelará directamente en el Ministerio de Hacienda a nombre de la Dirección General de Tesorería según sea el caso, dentro de 5 días calendario.</p> <p><b>EJECUCIÓN COACTIVA POR PRODUCTOS NO ENTREGADOS.</b></p> <p>En caso que el suministro según ítem por lote relacionados a la <b>"OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA: MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SOFTWARE ESENCIALES"</b> no sea recibido a entera satisfacción del RNPN, vencido el plazo de entrega estipulada en la presente oferta de compra, el RNPN deberá solicitar a la Bolsa que efectúe la ejecución coactiva del contrato por lo no ejecutado, de conformidad a los Arts. 79 y siguientes del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de la Bolsa de Productos de El Salvador, S.A. DE C.V.; dicha solicitud deberá ser dirigida al Gerente General de BOLPROS, S.A. DE C.V., y deberá contener la información relativa al número de contrato, cantidades incumplidas, monto equivalente al incumplimiento, y toda aquella información que permita establecer, identificar y cuantificar el incumplimiento.</p> <p>Los cinco (5) días hábiles para solicitar la ejecución coactiva por lo no cumplido, se contarán a partir de la fecha límite de entrega original acordada contractualmente o a partir del último día del plazo concedido con penalización; conforme a lo dispuesto en los Arts. 79 y siguientes del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de la Bolsa de Productos de El Salvador, S.A. de C.V.</p>
<p><b>Documentación para tramitar cobro y Fecha de pago de anticipos y productos.</b></p>	<p><b>FACTURACIÓN DIRECTA.</b></p> <p>El pago será efectuado por la Tesorería por medio de cheque, transferencia o depósito, según convenga al RNPN y éste será efectuado en un plazo de <b>sesenta (60) días calendario</b>, que serán contados a partir de la fecha de entrega del Quedan y la documentación de respaldo en la Tesorería del RNPN. En caso de ser una MYPES, el plazo de pago será de <b>treinta (30) días calendario</b>, después de retirado el Quedan, para lo cual deberá presentar el respectivo comprobante que lo acredita en esa clasificación.</p> <p><b>1. FORMA DE PAGO:</b> un solo pago</p> <p><b>2. INSTRUCCIONES PARA EL OFERENTE CONTRATADO:</b> El procedimiento de pago se realizará de la siguiente manera:</p> <p><b>FACTURACIÓN ORDINARIA:</b></p>



En el caso que el proveedor emita factura ordinaria, deberá presentarla en la Unidad de Tesorería del RNPN, ubicada en la tercera planta del Edificio Carbonell 1, Alameda Manuel Enrique Araujo, kilómetro 4 ½ carretera a Santa Tecla, colonia Roma, pasaje Carbonell, San Salvador, para la emisión del respectivo quedan.

Es importante mencionar, que la factura deberá presentarse conjuntamente con el acta de recepción total, donde se haga constar que el servicio o suministro ha sido recibido a entera satisfacción, debidamente firmada y sellada por el proveedor y firmada por el Encargado de Seguimiento del Contrato.

Cabe mencionar, que el proveedor deberá remitir en físico copia a la UCP y al Encargado de Seguimiento del Contrato el trámite de pago anteriormente citado.

**FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:**

En el caso que el proveedor emita factura electrónica, deberá enviar ésta a la Unidad de Tesorería al siguiente correo electrónico [facturaelectronica@mpn.gob.sv](mailto:facturaelectronica@mpn.gob.sv) con copia al correo del Encargado de Seguimiento del Contrato y a la UCP al correo [leonardo.perez@mpn.gob.sv](mailto:leonardo.perez@mpn.gob.sv) y [david.arias@mpn.gob.sv](mailto:david.arias@mpn.gob.sv), la cual deberá enviarse conjuntamente con el acta de recepción total, donde se haga constar que el servicio o suministro ha sido recibido a entera satisfacción, debidamente firmada y sellada por el proveedor y firmada por el Encargado de Seguimiento del Contrato, ambos documentos en formato PDF.

Cuando el proveedor envíe los correos electrónicos, deberá identificar en el asunto con el número y nombre del proceso y el nombre del archivo deberá identificarlo con el número del contrato u orden de compra y el nombre del proveedor.

Tanto en la facturación ordinaria como electrónica, en cada factura debe venir descontado el UNO POR CIENTO (1%) en concepto Anticipo a la retención del Impuesto a la Transferencia de Bienes Muebles y la Prestación de Servicios, según aplique.

De los pagos al Proveedor se efectuarán las retenciones establecidas en estos documentos contractuales y de acuerdo a la legislación vigente del país. **La forma de pago será crédito y no contra entrega del referido servicio.**

Todas las ofertas deberán elaborarse considerando el método de pago que la institución contratante establezca este puede ser de crédito **30 a 60 días calendario según aplique.** (artículo 32 de la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo para la Micro y Pequeña Empresa).

**3. PAGO ELECTRÓNICO**

Es necesario que el proveedor presente a la institución contratante cualquiera de las siguientes alternativas:

- Cuenta bancaria con el que la institución contratante, realice la mayoría de sus operaciones financieras.
- Cuenta bancaria de cualquier banco que la institución establezca como opción.



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

	<p><b>4. PAGO CON CHEQUE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualquier instrucción de pago a cuenta de otros bancos que no sean el banco indicado por la institución contratante.</li> <li>• Cualquier proveedor que opte por esta vía de forma voluntaria.</li> </ul> <p><b>DECLARACIÓN JURADA CUENTA BANCARIA ANEXO N° 7</b></p>
Otras Condiciones:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) El Encargado de Seguimiento de Contrato será el responsable de verificar la buena marcha y el cumplimiento de las obligaciones contractuales, que se cumplan con todas las especificaciones técnicas y cláusulas del contrato, debiendo informar por escrito cualquier incumplimiento del proveedor a la Unidad de Compras Públicas del RNPN, para que se notifique a la GSI, y éste a BOLPROS, S.A. DE C.V sobre los incumplimientos respectivos.</li> <li>2) La Institución Compradora no incluirá y/o firmará cláusula o convenio arbitral como mecanismo de resolución de controversias. En el caso de existir controversias, estas serán resueltas a través de los tribunales mercantiles correspondientes, según Art.6 de la Ley de Bolsas de Productos y Servicios.</li> <li>3) Al siguiente día hábil del cierre de la negociación, el Puesto de bolsa vendedor deberá presentar a BOLPROS, S.A. DE C.V., en la GSI los precios de cierre conforme al <b>ANEXO 6</b>. Caso contrario la Institución se reserva el derecho de <b>considerar únicamente los dos primeros decimales</b>, o cuando proceda, aproximará el segundo decimal al número inmediato superior siempre que el tercer decimal sea igual o mayor que cinco.</li> </ol> <p>Esta oferta una vez publicada por BOLPROS, no será retirada por la institución, salvo que esta no haya sido negociada, por no llegar acuerdo en el precio por los participantes, lo cual se dispondrá conforme a lo establecido en el artículo treinta y dos del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones.</p>
Vigencia del Contrato	A partir del cierre del contrato hasta el <b>31 de enero de 2025</b> .
Prórrogas y adendas al contrato	<p><b>Adendas</b></p> <p>Se podrán solicitar adendas de conformidad a lo establecido en los Artículos 82, 83 del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de BOLPROS, S.A DE C.V.</p> <p><b>Prórrogas</b></p> <p>Las solicitudes de modificación a los plazos de entrega por razones de caso fortuito o fuerza mayor; deberán ser solicitadas por escrito por el proveedor al Puesto de Bolsa Vendedor con máximo de <b>seis (6) días hábiles</b> de anticipación a la fecha pactada en el contrato, adjuntando las justificaciones y comprobaciones correspondientes y serán aprobadas en los casos que el comprador, no se vea afectado en su operatividad. Según Art. 86 del Instructivo de Operaciones y Liquidaciones de BOLPROS, S.A. de C.V.</p>

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

toda solicitud de modificación al plazo de entrega debe ir respaldada con la debida justificación.

### ANEXO N° 1

#### ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES GENERALES

ÍTEM BOLPOS	ÍTEM RNP	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	LICENCIAS
16	5	1	UNIDAD	Un (1) Software de Gestion de Colas

#### 1. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS Y CONDICIONES GENERALES

##### LOTE 4: LICENCIAMIENTO

El lote 4 comprende licenciamientos de software necesario para la buena operación de los procesos del RNP, y comprende los ítems siguientes:

Correlativo BOLPROS ítem 16, Correlativo RNP ítem 5:  
Un (1) Software de Gestión de Colas

Cada uno de estos ítems puede ser ofertado por separado. a continuación, el detalle y requerimiento técnico de cada uno de los ítems de este lote

##### Correlativo BOLPROS ITEM 16

##### Correlativo RNP ITEM 5

##### SOFTWARE DE GESTION DE COLAS

Se solicita un Software de Gestión de colas, que permita la gestión integral los turnos y citas de los ciudadanos que requieren servicios del RNP, los requerimientos de este sistema se detallan a continuación:

SOFTWARE DE GESTION DE COLAS					
ÍTEM BOLPROS	ÍTEM RNP	ESPECIFICACION REQUERIDA	DESCRIPCION	CUMPLE	NO CUMPLE
16	5	Modalidad de licenciamiento:	Anual		
		Cantidad de oficinas	1		
		Número de usuarios permitidos	Mínimo 23, distribuidas en: 2 supervisor, 20 agentes y 1 administrador.		
		Infraestructura de servidores	On Premise (proveída por RNP)		
		Licenciamiento central para el manejo de filas.	La solución propuesta debe incluir una Licencia central de filas que abarque una amplia gama de capacidades esenciales. Esta licencia debe permitir la gestión eficiente de la llegada de los clientes, así como la asignación de roles y permisos de usuarios para controlar los accesos y salidas. Además, deberá contar con la capacidad de administrar la asignación de atenciones y equilibrar las cargas según la afluencia. La solución debe proporcionar acceso a informes y consultas, ya sea de datos históricos o en tiempo real. También debe ofrecer herramientas para		



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

		<p>administrar dispositivos, incluida la asignación de contenidos, flujos de interacción con los clientes que asisten, impresión de tickets y envío de notificaciones.</p> <p>Además, se espera que la solución tenga la capacidad de parametrizar modelos de atención avanzados, lo que permitirá la reserva de espacios de encolamiento especial para clientes con ciertas características específicas, el equilibrio de cargas basado en las habilidades de los agentes, la asignación de prioridades absolutas por servicio y la definición de umbrales de saturación para priorizar filas una vez que se supere un tiempo determinado de saturación. También debe ser posible configurar Niveles de Servicio para medir la productividad y adaptar la solución según la estructura organizativa y las zonas horarias. La solución debe admitir reglas de priorización diferenciadas por tipo de sucursal y permitir la programación de múltiples reglas para la atención de clientes por parte de los ejecutivos de servicio.</p> <p>Además, se espera que la solución proporcione un acceso eficiente a un Dashboard de control para los supervisores de sucursal. Debe incluir una licencia base que permita la construcción de la solución con administración de contenidos de múltiples propósitos y exhibición interactiva en pantallas. Esto facilitará la recopilación de información estadística y la toma de decisiones en tiempo real sobre la atención de las sucursales, mejorando la experiencia de los clientes. También se deben ofrecer mecanismos para asignar turnos desde un kiosk interactivo, con integración a bases de datos para la identificación de clientes, la gestión de casos, el seguimiento detallado de las atenciones y el equilibrio de colas. La plataforma debe proporcionar diferentes niveles de permisos a través de grupos de usuarios y roles, y definir las acciones que pueden llevarse a cabo durante la atención al usuario.</p>		
	<b>Licenciamiento central para el manejo de notificaciones</b>	<p>La solución requerida debe incluir un licenciamiento integral para el manejo eficiente de notificaciones. Esto implica la capacidad de integrarse con diversos canales comerciales, como correo electrónico, SMS y WhatsApp, para garantizar una comunicación efectiva con los clientes. Además, la solución debe tener la capacidad de establecer eventos específicos en los que se ejecuten las notificaciones, como encolamiento, llamado de turnos, finalización de atención y envío de encuestas.</p> <p>Para facilitar la gestión de las notificaciones, la solución debe proporcionar interfaces intuitivas que permitan a los usuarios monitorear el estado de envío de las notificaciones en tiempo real. También debe ofrecer la capacidad de crear plantillas de mensajes predefinidas para agilizar el proceso de asignación y personalización de las notificaciones. Estas plantillas deben incluir elementos como un título o encabezado y un cuerpo de mensaje que admita formato HTML para una edición más avanzada.</p> <p>Un aspecto fundamental de la solución es la posibilidad de interactuar con toda la funcionalidad de la aplicación a través de diferentes canales digitales, incluyendo WhatsApp, SMS y correo electrónico. Esto garantiza una experiencia omnicanal para los clientes, permitiéndoles elegir el canal de comunicación que prefieran. Además, la solución debe ser capaz de enviar notificaciones al cliente en cualquier punto del proceso de atención, lo que mejora la eficiencia y la satisfacción del cliente al mantenerlos informados y comprometidos durante toda su interacción con la empresa.</p>		
	<b>Licenciamiento central para manejo de encuestas</b>	<p>La solución debe incluir una licencia dedicada para la gestión de encuestas, con capacidades específicas que aseguren una recolección de datos efectiva. Esta licencia debe permitir la creación de encuestas personalizadas en función del tipo de cliente y servicio, lo que facilitará la obtención de información relevante y específica para cada caso. Además, las encuestas generadas deben integrarse de manera fluida con la información del caso, lo que permitirá vincular las respuestas de los clientes con sus experiencias de servicio.</p>		



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

			<p>En cuanto a la distribución de las encuestas, la solución debe ser versátil, permitiendo su envío a través de múltiples canales, como SMS, correo electrónico y WhatsApp. Esto garantiza una mayor flexibilidad en la comunicación con los clientes y la posibilidad de llegar a ellos de la manera que prefieran. En resumen, la licencia de encuestas debe ser una herramienta completa y adaptable que facilite la recopilación y análisis de datos clave para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.</p>		
		<b>Requerimientos funcionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de clientes autoservicio (dispensador de turnos).</li> <li>• La solución que brinda el proveedor debe incluir una aplicación de autoservicio para la recepción de clientes (Kiosko dispensador de turnos.)</li> <li>• El Punto de recepción, debe incluir una interfaz de pantalla táctil que permite la comunicación e Interacción con los clientes.</li> <li>• El Punto de recepción debe incluir una impresora térmica compatible que permita imprimir los tickets de los clientes o que se les asigne un número de turno digital.</li> <li>• El Punto de recepción debe permitir identificar a los clientes con cualquier método elegido por el Registro Nacional de Personas Naturales (numérico, alfanumérico). Es indispensable saber que se requiere poder hacer ahorro de papelería por eso se tiene pensado hacer el llamado por voz indicando la locación y caso del Registro Nacional de Personas Naturales a atender.</li> <li>• Todos los métodos anteriores deberán estar comunicados con la pantalla y la estación de trabajo.</li> <li>• El Punto de recepción debe mostrar los menús y los posibles submenús para que los clientes puedan elegir el servicio requerido (ilimitado).</li> <li>• Una vez el cliente seleccione el servicio, la aplicación lo debe encolar de acuerdo con las reglas establecidas por el negocio.</li> <li>• Una vez el cliente seleccione el servicio, la aplicación debe poder imprimir un ticket con información adaptable y personalizada; por ejemplo, el número de turno, tiempo de espera promedio, nombre del Registro Nacional de Personas Naturales, direccionamientos, etc.</li> <li>• Tras la selección del servicio, la aplicación debe ingresar al cliente en la cola que corresponda según las reglas establecidas.</li> <li>• El módulo deberá permitir realizar el llamado de los turnos en pantalla, utilizando un audio (anuncios de voz), direccionando a los clientes al módulo que recibirá la atención por medio del módulo de señalización digital.</li> <li>• El módulo deberá permitir la opción de manejar turnos con prioridades diferentes dentro de la misma cola. Esta funcionalidad debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción de configurar varios niveles de prioridad para un servicio específico.</li> <li>• Opción de dejar espacios vacíos en la cola (por ejemplo: "saltar turnos"), permitiendo a los clientes con el mayor nivel de prioridad ocupar estos espacios cuando ingresen el servicio, lo que los llevará a tener un tiempo de espera más corto.</li> </ul> </li> </ul>		
		<b>Interfaz Asesor y administrador REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS NATURALES.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los requerimientos que debe tener la herramienta para la interfaz de asesor en la oficina son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución debe incluir una aplicación de agente que permita prestar servicio a los clientes.</li> <li>• La aplicación del agente deberá incluir una interfaz de usuario basada en la web para acceder a varias funciones de agente.</li> <li>• La interfaz de agente deberá permitir visualizar estadísticas en línea relacionadas con los servicios asignados a sus habilidades. Ejemplo: tamaño de la cola (tiempo máximo de espera) y el número de personas en espera por servicio, etc.</li> <li>• La interfaz de agente debe permitir ver toda la información disponible referente a los clientes que están siendo atendidos o que están en espera – identificación, tiempo de llegada, detalles ingresados por otro agente o mientras se agenda una cita, detalles importados de una fuente de datos de clientes externa, así como los clientes que se hayan</li> </ul> </li> </ul>		

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

			<p>puestos como abandonado por cualquiera de los agentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La interfaz de agente debe permitir ingresar información detallada referente a la atención del cliente en curso - notas de interacción y / o de la selección de la lista de descripciones predefinidas.</li> <li>La interfaz debe permitir a los asesores reportar el status de su trabajo cuando no están atendiendo a los clientes - libre, descanso, realizando tareas del back-office etc.</li> <li>La interfaz de agente puede ser personalizada por los administradores de sistema, incluyendo funcionalidades adicionales determinadas por scripts personalizados.</li> <li>La interfaz de administrador deberá permitir configurar toda la solución. Ejemplo: sucursales, agentes, habilidades de agente, equipos (estaciones de auto-servicio, pantallas etc.) todos como parámetros, sin necesidad de tener conocimientos de programación.</li> <li>La aplicación del administrador deberá incluir una interfaz de usuario basada en la web para acceder a varias funciones administrativas.</li> <li>La interfaz de administrador debe permitir personalizar las funcionalidades del sistema, ajustar las prioridades de clientes, permitir priorizar a una persona puntual, configurar fila india, etc.</li> <li>Esta interfaz debe permitir ver tiempos de atención en línea de cada agente/asesor y tener métricas de su oficina en tiempo real e histórica.</li> <li>Se deberá también contar con una interfaz de administrador desde áreas centrales que permita tener seguimiento en línea e histórico de todas las oficinas, hacer comparaciones y revisar evolución de las métricas anteriormente comentadas.</li> </ul>		
		Señalización Digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para este punto la solución de señalización digital diseñada por el proveedor para El Registro Nacional de Personas Naturales debe contar con las siguientes especificaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>La solución deberá incluir un módulo de señalización digital, para la entrega de información y contenido multimedia a los clientes que esperan en sala.</li> <li>Los contenidos multimedia serán creados y entregados por El Registro Nacional de Personas Naturales al proveedor para su módulo informacional.</li> <li>El módulo deberá incluir aplicación de distribución de contenidos, la cual debe brindar una combinación adecuada de producciones e información para cada pantalla, en un momento particular.</li> <li>El módulo deberá incluir una interfaz basada en Web que presentará los contenidos ofrecidos en las pantallas en las oficinas. Este tipo de contenidos podrán ser logotipos, imágenes de fondo, marco de imagen; adicionalmente información del sistema de colas y llamado al siguiente cliente de la cola. <ul style="list-style-type: none"> <li>El módulo debe reproducir videos.</li> <li>El módulo deberá incluir una aplicación de programación, donde la lógica de negocio pueda ser configurada para determinar lista de reproducción de contenidos, horarios, ejecución selectiva, y por sucursal.</li> <li>La programación lógica incluirá: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tiempo (fechas / horas) para presentar contenidos específicos.</li> <li>Sucursales en las que se presentan contenidos específicos.</li> <li>Dependiendo de las diferentes condiciones, el sistema deberá presentar contenidos específicos:</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Basándose en el estado del sistema de colas.</li> <li>▪ Controlado por el gerente u otra información importada.</li> <li>▪ El módulo deberá incluir una aplicación de distribución de archivos, lo que permitiría a qué archivos multimedia de gran tamaño puedan ser distribuidos a los players durante las horas de menor actividad en la sucursal y proporciona un archivo de registro o informe éxito de transferencia de archivos.</li> <li>▪ El módulo deberá incluir una aplicación de monitoreo de la pantalla, lo que permitiría a los administradores del sistema observar en tiempo real el contenido de cada pantalla y verificar que se está desempeñando correctamente.</li> <li>▪ El módulo deberá distribuir información urgente o de manera inmediata en cualquier pantalla o sucursal, por medio de plantillas preestablecidas.</li> <li>▪ La solución deberá ofrecer la opción de administración del módulo por parte del proveedor de manera dedicada y/o compartida con El Registro Nacional de Personas Naturales (co-administración).</li> <li>▪ El Registro Nacional de Personas Naturales podrá hacer ajustes a los contenidos cuando se requiera y dichos ajustes no deben tener cobro.</li> <li>▪ El Registro Nacional de Personas Naturales podrá utilizar las pantallas para reproducir contenidos formativos e Informativos para el personal del Registro Nacional de Personas Naturales en horas diferentes a los momentos de atención al público.</li> </ul>		
		Reportes para El Registro Nacional de Personas Naturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución deberá incluir un módulo de reportes para la entrega de estadísticas y de análisis de datos pensado para gerentes, ejecutivos, analistas y áreas centrales.</li> <li>• El módulo deberá permitir el análisis de todos los datos registrados por el sistema, tanto en línea como históricos.</li> <li>• Los datos registrados y analizados deben incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegadas de los clientes.</li> <li>• Servicios solicitados y turnos.</li> <li>• Tiempo de espera.</li> <li>• Tiempo de atención.</li> <li>• Asesor logueado (logged in), cierre de sesión, estatus laboral, razones de desconexión de la herramienta.</li> <li>• Datos introducidos por el recepcionista / el agente.</li> <li>• Proceso de servicio (transferencias, retenidos, liberados, congelación, etc.).</li> <li>• Clasificaciones de los casos (operaciones realizadas por Registro Nacional de Personas Naturales durante su atención).</li> </ul> </li> <li>• El estándar de informes en línea debe incluir: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de la cola (número de espera promedio, máx. de tiempo de espera, número de atendidos, promedio, máximo de tiempo de servicio, número de abandonos, comparación de las colas en la sucursal).</li> <li>• El estado del agente en línea (estado, tiempo en el estatus).</li> <li>• El estado de la regional en línea (estadísticas vitales agregadas a nivel de sucursal, comparación de sucursales por región).</li> <li>• Para los reportes históricos debe incluir estadísticas de cola (número que esperó, prom. máx. tiempo de espera, cantidad de atendidos, prom. / Máx. tiempo de atención, número de abandonos, comparación de</li> </ul> </li> </ul>		



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

			<p>las colas en la sucursal). Estadísticas del agente (hora del logueo, tiempos de descanso, clientes atendidos, prom. / máx. de tiempo de atención).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística sobre las oficinas de acuerdo con su geografía y por tipo de transacción por sucursal.</li> <li>• Todos los reportes en línea se basan en los datos actuales, sin tener que esperar la actualización de datos desde las oficinas hacia el servidor.</li> </ul>		
		<p><b>Servicios de instalación, implementación y capacitaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de instalación.</li> <li>• Se requieren los servicios para la implementación de la solución: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de servidor central.</li> <li>• Bases de datos.</li> <li>• Interface Web.</li> <li>• Implementación de todo el licenciamiento requerido.</li> </ul> </li> <li>• El Registro Nacional de Personas Naturales definirá la infraestructura.</li> <li>• Se requiere la ejecución de buenas prácticas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Validación de recursos.</li> <li>• Validación de sistema operativo.</li> <li>• Pruebas de comunicación.</li> </ul> </li> <li>• Servicios de implementación.</li> <li>• Se requiere de sesiones en conjunto con El Registro Nacional de Personas Naturales para establecer el cronograma de trabajo a realizar para la implementación de toda la solución. Donde se recolectará la información requerida para la modelación de negocio necesitada por El Registro Nacional de Personas Naturales.</li> <li>• Realización de pruebas de correcto funcionamiento.</li> <li>• Verificación del flujo de atención correspondiente a la sucursal.</li> <li>• Capacitación al personal:</li> <li>• Capacitación a los ejecutivos de atención al público para el manejo de la herramienta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso y salida de la herramienta.</li> <li>• Funcionalidades.</li> <li>• Atención de clientes.</li> <li>• Búsqueda de turnos.</li> </ul> </li> <li>• Capacitación para los supervisores de las sucursales: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso y salida de la herramienta.</li> <li>• Supervisión de ejecutivos de atención.</li> <li>• Acceso a reportería.</li> <li>• Descarga de reportería.</li> <li>• Funcionalidades de supervisión para atención de los clientes.</li> <li>• Capacitaciones.</li> <li>• Capacitación para administrador funcional de la solución:</li> </ul> </li> <li>• Se debe impartir una capacitación para el personal que será designado por parte de El Registro Nacional de Personas Naturales como administrador funcional de la solución;</li> <li>• Configuración general de la solución y todos sus módulos.</li> <li>• Configuración del árbol general de la herramienta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sucursales.</li> <li>• Servicios.</li> <li>• Prioridades de atención.</li> <li>• Notificaciones.</li> <li>• Flujos de procesos.</li> <li>• Creación de usuarios.</li> <li>• Activación o desactivación de usuarios.</li> <li>• Dispositivos:</li> </ul> </li> <li>• Kioskos.</li> <li>• Pantallas.</li> <li>• Tickets.</li> <li>• Capacitación para la mesa de ayuda de Registro Nacional de Personas Naturales;</li> </ul>		

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere una capacitación para el personal de El Registro Nacional de Personas Naturales que estará encargado de la recepción de las incidencias presentadas en la solución, este personal será el encargado de dar respuesta al primer nivel de soporte. Por lo que se requiere la capacitación para:</li> <li>Identificación y solución de fallas.</li> <li>Infraestructura utilizada en las sucursales para brindar apoyo al personal de esta.</li> <li>Pruebas para realizar de primer nivel.</li> </ul>		
	<b>Integraciones.</b>	<p>Se requiere realizar una integración con un servicio web para la identificación con el fin de autenticar al usuario, almacenar esa información en los repositorios de El Registro Nacional de Personas Naturales.</p> <p>Integrarse con los aplicativos y sistemas de información de El Registro Nacional de Personas Naturales en caso de requerirse.</p> <p>La identificación de los usuarios se realizará por medio un documento de identidad o un número de identificación como cédula de ciudadanía o cédula de extranjería.</p> <p>La integración deberá retornar los datos básicos del usuario como Nombres, Apellidos, tipo de documento, número de documento y segmento del cliente.</p> <p>Esta integración permitirá mostrar la información del cliente en el sistema de turno, también proporciona información en el proceso de encolamiento para priorizar su atención dependiendo del modelo de atención.</p> <p>La integración debe permitir la actualización de los datos en el repositorio del cliente en sus sistemas de información.</p>		
	<b>Requerimientos de infraestructura</b>	<p>Requerimientos funcionales servidores funcionales – Servidor centralizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La solución que el proveedor nos suministre debe basarse en un único servidor web, centralizado que contiene todos los datos y la lógica de negocio.</li> <li>Utilizando Windows Server como sistema operativo y SQL Server como manejador de base de datos</li> <li>Todos los módulos y funciones de la solución deben ser instalados en el servidor central.</li> <li>Todos los cambios en la lógica de negocio y los datos se deben implementar de manera remota, utilizando una interfaz gráfica de usuario web, sin tener que acceder físicamente al servidor.</li> <li>Todas las integraciones con cualquier tipo de software se deben manejar desde el servidor central, y no de manera local.</li> <li>Solución escalable; el servidor centralizado debe permitir crecer de acuerdo con la cantidad de conexiones que se utilicen (por ejemplo, número de usuarios, de sucursales, de pantallas, etc.).</li> <li>La funcionalidad de los componentes (players, kioscos, pantallas, etc.) deberá estar limitada únicamente a la operación local de dichos equipos y las capacidades de almacenamiento.</li> <li>La solución deberá soportar una arquitectura de servidor escalable, incluyendo la separación de datos, aplicación y presentación de informes.</li> <li>La solución deberá soportar una arquitectura en la nube, siendo posible instalarla en una nube pública o en una privada por Registro Nacional de Personas Naturales.</li> <li>Debe permitir la conexión a las bases de datos de Registro Nacional de Personas Naturales para tomar información de segmento y preaprobados, etc.</li> <li>Se debe tener en cuenta que, aunque se requieren inicialmente todos los servicios, el Registro Nacional de Personas Naturales puede desarrollar alguno de los servicios contratados, por lo que el proveedor debe tener la capacidad de conectarse a los desarrollos realizados por el Registro Nacional de Personas Naturales.</li> <li>La solución propuesta debe considerar esquemas de alta disponibilidad tanto en la capa web como en la capa de DB.</li> <li>Se debe considerar ambiente de prueba y certificación para controles de cambio, calidad y posibles actualizaciones de versionamiento.</li> </ul>		

# Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicar certificaciones de Seguridad acreditadas como SOC II</li> <li>La autenticación de empleados de Registro Nacional de Personas Naturales debe estar delegada en sistemas de Registro Nacional de Personas Naturales, facilitarse Autenticación delegada en REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS Naturales utilizando SAML 2.0</li> <li>Implementar mecanismos de protección para Data como HTTPS y TLS 1.2</li> <li>Implementar mecanismos de protección para la información en proceso de ejecución del servicio como protocolos SSL, TLS 1.2, Cloudflare incluyendo DDOS, Firewall y IP Black List.</li> <li>Contar con política de backups, diaria, semana y mensual de acuerdo con el servicio, que se realicen al menos 4 pruebas al año por servicio de restauración de backups.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura de la solución.</li> <li>Arquitectura de la solución esta infraestructura será de acuerdo entre El Registro Nacional de Personas Naturales y el proveedor seleccionado.</li> <li>Imagen de definición preliminar de arquitectura de la solución del proveedor.</li> </ul>		
	<b>Solución modular</b>	<p>La solución deberá ser modular permitiendo a El Registro Nacional de Personas poder adquirir nuevos módulos a futuro con nuevas funcionalidades según sea la necesidad de la atención de sus clientes. Las posibilidades de las nuevas funcionalidades pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de procesos avanzados y automatizados</li> <li>Manejo de recursos y personal</li> <li>Administración y manejo de citas</li> <li>Portal web para la solicitud de turnos o citas por parte del cliente</li> <li>Administración de video atenciones dentro de la misma consola de atención de los agentes</li> <li>Administración de campañas</li> <li>Administración de grabaciones</li> </ul>		
	<b>Especificaciones ANEXO A1 KIOSKO</b>	<p>Kiosko con pantalla táctil tipo pedestal que incluya, arquitectura INTEL NUC, impresor térmico de ticket con al menos 500 rollos, lector de huella dactilar, lector de código MRZ, Extensor HDMI, Splitter HDMI tipo 1x4 y cable HDMI de 10 mts.</p> <p>Características:  Pantalla táctil  Material acero al carbón lamina calibre 14  Placa a piso de 3/8  Pintura electrostática en color (negro mate)  Soldadura de micro alambre</p>		



## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

			<p>Base para sobreponer a piso y/o anclar con 4 barrenos de ¼ avellanados y tornillo cabeza plana tipo Allen. Diseño y corte láser. Medidas proporcionadas por Registro Nacional de Personas Naturales en los planos Tiempo de fabricación 20 días. Se aplica un año de garantía por el proveedor. Instalación en sitio o equipo de acuerdo con lo solicitado por Registro Nacional de Personas Naturales (REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS Naturales).</p> <p>Todo lo anterior deberá contar con soporte de fabrica por 1 año</p>																											
		<p><b>Requerimientos post producción</b></p>	<p>Soporte por un año para a la solución.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio de Conectividad<ul style="list-style-type: none"><li>◦ El Proveedor deberá garantizar la conectividad a las herramientas establecidas</li></ul></li><li>• Ingreso de agentes de atención y supervisores a la Web<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Garantizar que el servicio llegue a los clientes de El Registro Nacional de Personas Naturales. En el caso de que tengan incidentes en su plataforma deberán garantizar la estabilización de ella.</li></ul></li><li>• Capacitación y Actualizaciones.<ul style="list-style-type: none"><li>◦ El PROVEEDOR brindará la capacitación al personal aprobado del servicio para administrar correctamente la herramienta.</li></ul></li><li>• Se deberá contar con niveles de criticidad para las incidencias:</li><li>• Cada nivel de criticidad está asociado a un proceso de resolución con ANS asociados en cada una de sus etapas, el área encargada le asigna una, lo que determina su TIEMPO DE ATENCIÓN, de acuerdo con la siguiente tabla:</li></ul> <table><tr><th>Procedimiento</th><th>Paso 1</th><th>Paso 2</th><th>Paso 3</th><th>Paso 4</th></tr><tr><td>Critica</td><td>15 min</td><td>1h - 2h</td><td>1h - 8h</td><td>Plan de trabajo</td></tr><tr><td>Alta</td><td>15 min</td><td>2h - 6h</td><td>2h -</td><td>Plan de trabajo</td></tr><tr><td>Media</td><td>15 min</td><td>3h - 8h</td><td>4h -</td><td>Plan de trabajo</td></tr><tr><td>Baja</td><td>15 min</td><td>1h - 6h</td><td>1h -</td><td>Plan de trabajo</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none"><li>• Descripción de cada uno de los pasos:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ PASO 1: Primer correo de confirmación de recibido</li><li>◦ PASO 2: Diagnóstico inicial</li><li>◦ PASO 3: Mitigación</li><li>◦ PASO 4: Solución definitiva</li></ul></li><li>• NIVEL 1<ul style="list-style-type: none"><li>◦ La mesa de ayuda Nivel 1 estará bajo la responsabilidad del BBAV. Esta mesa tendrá la responsabilidad de atender todas las solicitudes de soporte provenientes de las diferentes áreas de El Registro Nacional de Personas Naturales, dígame, oficinas, gerencias y otras áreas internas.</li></ul></li><li>• NIVEL 2 y 3<ul style="list-style-type: none"><li>◦ El proveedor de la solución pondrá a disposición de El Registro Nacional de Personas Naturales una mesa de ayuda para atender todos los casos abiertos por la mesa de ayuda nivel 1, todos esos casos estarán sujetos a los procedimientos de soporte presentados por el proveedor en la oferta, donde deberá presentar la metodología que aplica para la solución de las incidencias de cada nivel y estas serán evaluadas por El Registro Nacional de Personas Naturales.</li></ul></li></ul>	Procedimiento	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4	Critica	15 min	1h - 2h	1h - 8h	Plan de trabajo	Alta	15 min	2h - 6h	2h -	Plan de trabajo	Media	15 min	3h - 8h	4h -	Plan de trabajo	Baja	15 min	1h - 6h	1h -	Plan de trabajo		
Procedimiento	Paso 1	Paso 2	Paso 3	Paso 4																										
Critica	15 min	1h - 2h	1h - 8h	Plan de trabajo																										
Alta	15 min	2h - 6h	2h -	Plan de trabajo																										
Media	15 min	3h - 8h	4h -	Plan de trabajo																										
Baja	15 min	1h - 6h	1h -	Plan de trabajo																										

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

	REQUISITOS SOLICITADOS AL PROVEEDOR:			
	ESPECIFICACION REQUERIDA	DESCRIPCION		
	Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos requeridos para este proyecto por parte del proveedor de la solución:               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Administración de Proyecto: Personal encargado de la organización, planeación, comunicación y seguimiento del plan de trabajo, quien, en coordinación con las áreas correspondientes de El Registro Nacional de Personas Naturales, facilitará la comunicación y la organización para que las tareas se lleven a cabo en tiempo y forma.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 3 años.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>o Gerente de actividades operativas: Responsable de planear, dirigir y coordinar las tareas, así como los recursos humanos y materiales necesarios, con el fin de llevar con éxito las implementaciones y el mantenimiento de la solución para REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS Naturales.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 3 años.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>o Técnico para la instalación de la solución: Personal encargado de realizar tareas de fijación y colocación de equipos en las sucursales.</li> <li>o Ingeniero para la implementación de la solución: Personal certificado en la implementación de la solución, esto incluye configuración, y puesta a punto de equipo e instalaciones. Tendrá la responsabilidad de transmitir el conocimiento necesario al personal de la solución para el correcto uso de la aplicación.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 2 años.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>o Personal encargado del soporte técnico: Personal técnico experto en la solución, capaz de dar soporte a las incidencias presentadas en las sucursales respecto de los equipos y componentes del sistema. Dará apertura a los casos e incidencias reportados, dará seguimiento y solución vía remota y en sitio.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 1 año.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>o Coordinador del área de soporte: Responsable de administrar el desempeño de la Mesa de Servicio y de Soporte de 1er y 2do nivel a los usuarios de REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS Naturales. Asegurando que las condiciones de Niveles de Servicio pactadas en contratos sean cumplidas o excedidas, así como la designación de roles para el personal de Ingenieros de Soporte, Técnicos de Instalación e Ingenieros de Implementación.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 2 años.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>o Especialista de aplicación: Responsable de diseñar y realizar las Modelaciones de implementación del sistema, de acuerdo con las necesidades y reglas de negocio establecidas por REGISTRO NACIONAL DE PERSONAS Naturales, implementación de reportería.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 2 años.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>o Especialista de plataforma: Responsable de la instalación de componentes de plataforma y base de datos, así como la puesta a punto y las configuraciones de buenas prácticas recomendadas por el fabricante. Responsable del mantenimiento y cuidado del performance y buen comportamiento de los componentes de Sistema Operativo y Base de Datos.                   <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Experiencia requerida:                       <ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de 2 años.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023


	Certificaciones	<p>Certificaciones personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>El personal del proveedor debe contar con las siguientes certificaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>Scrum Master,</li> <li>MCITP: Database Administrator 2008 o superior</li> <li>Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE)</li> <li>MCITP: Enterprise Administrator on Windows Server</li> <li>Certificación Microsoft SQL</li> <li>Certificación AWS</li> <li>Certificación Azure</li> </ul> </li> <li>Certificaciones empresa.</li> <li>El proveedor debe contar como mínimo con las siguientes certificaciones <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de la seguridad de la información. ISO/IEC 27001</li> <li>Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015</li> <li>ISO/IEC 27001:2013</li> </ul> </li> </ul>		
	Plazo de contrato	Un año		
	Plazo de entrega	El proveedor deberá realizar la entrega ,) a más tardar el 20 diciembre de 2023.		



# Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

## ANEXO N° 7

### DECLARACIÓN JURADA PARA CUENTA BANCARIA

 <b>REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS NATURALES</b>	<b>"POLÍTICA PARA EL PAGO DE OBLIGACIONES INSTITUCIONALES A SERVIDORES PÚBLICOS Y PROVEEDORES Y CONTRATISTAS"</b>	<b>REVISIÓN Nro.: 01</b> <b>FE: 02.06.2015</b> <b>FUR:</b>
--	---	--

#### DECLARANTE

PERSONA NATURAL O JURÍDICA

NOMBRES Y APELLIDOS O RAZON SOCIAL	N.I.T.	No. DUI o PASAPORTE	No. TELEFONO
DIRECCIÓN	CIUDAD	CORREO ELECTRONICO	
REPRESENTANTE LEGAL o APODERADO (Sólo Personas Jurídicas)	N.I.T.	CORREO ELECTRONICO	No. TELEFONO

Por este medio declaro bajo juramento que la cuenta que detallo a continuación, será utilizada por la Tesorería Institucional del Registro Nacional de las Personas Naturales para depositarme en concepto de pago cualquier tipo de obligación legalmente exigible, según lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 1, de fecha 7 de Enero de 2015, publicado en el Diario Oficial Número 4, Torno 406, del 8 de Enero de 2015 y Art. 5 de la Política Institucional del RNPN para el pago de las Obligaciones a sus Servidores Públicos como a Proveedores y Contratistas.

La cuenta a declarar es la siguiente:

NOMBRE DE LA CUENTA	No. DE LA CUENTA	TIPO DE CUENTA: C/A	NOMBRE DE LA INSTITUCION FINANCIERA

#### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Los datos proporcionados en este documento son verdaderos y que conozco las Normas legales y Administrativas que regulan esta declaración jurada; y que en caso de actuar como Representante Legal, declaro que el Poder con el que actúo es suficiente para asumir todas las responsabilidades.

San Salvador, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_.

FIRMA \_\_\_\_\_

NOMBRE \_\_\_\_\_

SELLO

## Anexo de Contrato No. 30816, Oferta de Compra No. 343, 30/11/2023

### FORMULARIO DE PRECIOS CON IVA

#### ANEXO N° 6

Contrato	30816		Número Oferta:		343/2023	
Oferta:	MB-17/2023-RNPN "OPTIMIZACIÓN TECNOLÓGICA: MODERNIZACIÓN Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL A TRAVÉS DE LA ADQUISICIÓN DE RECURSOS Y SOFTWARE ESENCIALES"					
ÍTEM BOLPROS	ÍTEM RNPN	DESCRIPCION	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	Precio Unitario C/IVA	Monto Total C/IVA
16	5	Un (1) Software de Gestion de Colas	UNIDAD	1	\$ 11,300.00	\$ 11,300.00
TOTAL CONTRATO						\$ 11,300.00

BOLPROS, S.A. de C.V. (GSI)  
Representante del Estado

LAFISE TRADE DE EL SALVADOR, S.A.  
Puesto de Bolsa Vendedor

BOLPROS, S.A. de C.V.