



UNIDAD COORDINADORA DE PROYECTOS

Préstamo No.3541/BL-HO Proyecto “Fortalecimiento Institucional y Operativo de la Administración Tributaria”

Contrato de Préstamo BID No. 3541/BL-HO

ENMIENDA No. 1

PROCESO LPI-SAR-BID-001-2019/PFIOAT-121.

“LICENCIAS PARA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS”.

El Servicio de Administración de Rentas (SAR) a través de la Unidad Coordinadora de Proyectos, en base a la Cláusula 8. Enmienda a los Documentos de Licitación. Parte I, Sección I. Instrucciones a los Oferentes, comunica a las empresas participantes en el proceso de Licitación Pública Internacional No. LPI-SAR-BID-001-2019/PFIOAT-121. “LICENCIAS PARA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y SISTEMA DE GESTIÓN DE COLAS”, que se emite la enmienda No. 1 bajo los siguientes términos:

1. **Modificar la Parte II. Sección VII. Requisitos de Bienes y Servicios. Especificaciones Técnicas, contenidas en el Lote 6: Sistema de Gestión de Colas para la Atención al Obligado Tributario.**

Ítem 6.1 Licencias usuarios finales concurrentes, Licencias de administrador y Quioscos impresores, el cual DEBERÁ LEERSE de la forma siguiente:

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
Características Generales			Características Generales
Software requerido	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de gestión de colas de atención al obligado tributario.	Software requerido	<ul style="list-style-type: none">• Sistema de gestión de colas de atención al obligado tributario.
Módulos requeridos	<ul style="list-style-type: none">• Módulo básico de sistema de gestión de colas• Módulo de Ticket Electrónico• Módulo de Cita Previa• Módulo de Reportería• Módulo de Publicidad	Módulos requeridos	<ul style="list-style-type: none">• Módulo básico de sistema de gestión de colas• Módulo de Ticket Electrónico• Módulo de Cita Previa• Módulo de Reportería• Módulo de Publicidad
Tipo de licencia	<ul style="list-style-type: none">• Perpetua• On-premise	Tipo de licencia	<ul style="list-style-type: none">• Perpetua• On-premise
Idioma	<ul style="list-style-type: none">• Español	Idioma	<ul style="list-style-type: none">• Español

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
Cantidad de licencias	<ul style="list-style-type: none"> • 199 licencias usuarios finales concurrentes. • 5 licencias de administrador 	Cantidad de licencias	<ul style="list-style-type: none"> • 199 licencias usuarios finales concurrentes. • 5 licencias de administrador
Productos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias • Hardware 	Productos requeridos	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias • Hardware
Beneficiario directo	Servicio de Administración de Rentas – Honduras, Centro América	Beneficiario directo	Servicio de Administración de Rentas – Honduras, Centro América
Compatibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad sistema operativo Windows 10, server 2012, 2016 o superior. • Integración con directorio activo • Compatibilidad con bases de datos: al menos Oracle Enterprise 12c (no incluir licencia). • Compatibilidad con servicios de virtualización Hyper V, VMware • Sistema Centralizado (Servidor Central) • Considerar Plan de Contingencia; fuera de línea • Compatibilidad con certificados digitales • El oferente debe definir los requerimientos de recursos con que debe contar el SAR para que el sistema funcione (memoria, procesador, almacenamiento) de manera centralizada y con un rendimiento satisfactorio 	Compatibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Compatibilidad sistema operativo Windows 10, server 2012, 2016 o superior. • Integración con directorio activo • Compatibilidad con bases de datos: al menos Oracle Enterprise 12c (no incluir licencia). • Compatibilidad con servicios de virtualización Hyper V, VMware • Sistema Centralizado (Servidor Central) • Considerar Plan de Contingencia; fuera de línea • Compatibilidad con certificados digitales de servidor seguro SSL. • El oferente debe definir los requerimientos de recursos con que debe contar el SAR para que el sistema funcione (memoria, procesador, almacenamiento) de manera centralizada y con un rendimiento satisfactorio
Incluir	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir licenciamiento de sistema operativo que requiera el hardware ofrecido • Entrega de instaladores, manuales técnicos en español (diagramas, diccionario de datos) y de usuario final. 	Incluir	<ul style="list-style-type: none"> • Incluir licenciamiento de sistema operativo que requiera el hardware ofrecido • Entrega de instaladores, manuales técnicos en español (diagramas, diccionario de datos) y de usuario final.
Llamado de los tickets	Llamado de los tickets debe de ser por voz en español latino, en cada pantalla con opción a desactivarse.	Llamado de los tickets	Llamado de los tickets debe de ser por voz en español latino, en cada pantalla con opción a desactivarse.

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
Administración de colas		Administración de colas	
Requerimientos de Hardware	<p>16 quioscos impresores con pantalla táctil de tickets con lector de código de barra/QR/ numérico que utilice papel térmico.</p> <p>16 quioscos impresores de autogestión con pantalla táctil como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador i3, Velocidad de impresión de 140mm/s 4GB de RAM, Disco duro 500GB o basado en interface web. • Con lector de código de barra/QR/ numérico • Que utilice papel térmico. • Pedestal de piso tamaño no menor a 1 metro. • Capacidad de operar sin conexión a internet • Conexión de red estándar ethernet • Posibilidad de navegación por menús y múltiples opciones, al menos 6 opciones iniciales. • Color gris o negro <p>El Ticket debe tener opción para agregar el Logo del SAR, número de turno, agencia, fecha y hora (si es electrónico incluir código) y otros campos que el SAR indique, "Campos parametrizables, que soporten adjuntar el logo de la Institución".</p>	Requerimientos de Hardware	<p>16 quioscos impresores de auto gestión, con pantalla táctil de tickets con lector de código de barra/QR/ numérico que utilice papel térmico, con las siguientes características como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basado en interfaz web. • Velocidad de impresión 140mm/s • Con lector de código de barra/QR/ numérico • Que utilice papel térmico. • Pedestal de piso tamaño no menor a 1 metro. • Capacidad de mantenerse en operación en caso de caída de la conexión con el servidor. Detallar el proceso de sincronizar datos cuando se restablece la conexión al servidor. • Conexión de red estándar ethernet • Posibilidad de navegación por menús y múltiples opciones, al menos 6 opciones iniciales. • Color gris o negro <p>El Ticket debe tener opción para agregar el Logo del SAR, número de turno, agencia, fecha y hora (si es electrónico incluir código) y otros campos que el SAR indique, "Campos parametrizables, que soporten adjuntar el logo de la Institución".</p>
	<p>2 quioscos impresores con pantalla táctil de tickets con lector de código de barra/QR/ numérico que utilice papel térmico.</p> <p>2 quioscos impresores de autogestión con pantalla táctil como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesador i3, Velocidad de impresión de 140mm/s 4GB de RAM, Disco duro 500GB o basado en interface web. • Con lector de código de barra/QR/ numérico • Que utilice papel térmico. • Pedestal de piso tamaño no menor a 1 metro. 		<p>2 quioscos impresores de auto gestión, con pantalla táctil de tickets con lector de código de barra/QR/ numérico que utilice papel térmico, con las siguientes características como mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Basado en interfaz web. • Velocidad de impresión 140mm/s • Con lector de código de barra/QR/ numérico • Que utilice papel térmico. • Pedestal de piso tamaño no menor a 1 metro. • Capacidad de mantenerse en operación en caso de caída de la conexión con el servidor. Detallar el proceso de sincronizar datos

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de operar sin conexión a internet • Conexión de red estándar ethernet • Posibilidad de navegación por menús y múltiples opciones, más de 6 opciones iniciales. • Color gris o negro <p>El Ticket debe tener opción para agregar el Logo del SAR, número de turno, agencia, fecha y hora (si es electrónico incluir código) y otros campos que el SAR indique, "Campos parametrizables, que soporten adjuntar el logo de la Institución".</p>		<p>cuando se restablece la conexión al servidor.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conexión de red estándar ethernet • Posibilidad de navegación por menús y múltiples opciones, más de 6 opciones iniciales. • Color gris o negro <p>El Ticket debe tener opción para agregar el Logo del SAR, número de turno, agencia, fecha y hora (si es electrónico incluir código) y otros campos que el SAR indique, "Campos parametrizables, que soporten adjuntar el logo de la Institución".</p>
Requerimientos de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de servicios generales, donde cada uno contenga los subservicios que le correspondan. • Medición del tiempo de atención por cada servicio general y por cada subservicio. • Medición de tiempo de espera por servicio general. • Opción de parametrizar la atención de las colas. (Reglas de Negocio) • Asignación de tickets a Agentes en tiempo de ocio o según demanda automáticamente. • Opción de priorizar los tickets (parametrizable). • Opción de redireccionar (transferir) el ticket a otro servicio o usuario. • Opción de retener el ticket. • Opción de marcar el ticket cuando no se presenta al realizar el llamado en la sala de espera. • Opción de cancelar el ticket antes de ser llamado en la sala de espera. • Reinicio diario automático del correlativo del ticket • Para cada ticket se debe de almacenar automáticamente los parámetros tales como información del cliente, horas, duraciones, servicios y usuarios; dicha información debe de ser transferida a la base de datos. 	Requerimientos de Software	<ul style="list-style-type: none"> • Creación de servicios generales, donde cada uno contenga los subservicios que le correspondan. • Medición del tiempo de atención por cada servicio general y por cada subservicio. • Medición de tiempo de espera por servicio general. • Opción de parametrizar la atención de las colas. (Reglas de Negocio) • Asignación de tickets a Agentes en tiempo de ocio o según demanda automáticamente. • Opción de priorizar los tickets (parametrizable). • Opción de redireccionar (transferir) el ticket a otro servicio o usuario. • Opción de retener el ticket. • Opción de marcar el ticket cuando no se presenta al realizar el llamado en la sala de espera. • Opción de cancelar el ticket antes de ser llamado en la sala de espera. • Reinicio diario automático del correlativo del ticket • Para cada ticket se debe de almacenar automáticamente los parámetros tales como información del cliente, horas, duraciones, servicios y usuarios; dicha información debe de ser transferida a la base de datos.

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
	<ul style="list-style-type: none"> • Que la interfaz de las terminales de consulta de los agentes sea a través de ambiente web, y soporte los navegadores convencionales; IE, Google, Firefox. • Todas las interfaces para integrarse o interactuar con otras aplicaciones actuales del SAR deben ser desarrolladas por el oferente. 		<ul style="list-style-type: none"> • Que la interfaz de las terminales de consulta de los agentes sea a través de ambiente web, y soporte los navegadores convencionales; IE, Google, Firefox. • Todas las interfaces para integrarse o interactuar con otras aplicaciones actuales del SAR deben ser desarrolladas por el oferente.
Ticket electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Generación del ticket en un ambiente web, a través de la página web y/o APP SAR/o SMS. • Para ticket generados Web y SMS deberá dar un código numérico y para los generados por APP deberá dar un código de barra o QR • Opción de parametrizar el módulo ticket electrónico. (Reglas de Negocio) • Visualización de los requisitos antes de generar el ticket electrónico. • Debe mostrar el tiempo promedio de espera antes de generar el ticket según la oficina seleccionada • El ticket debe registrarse a través de un código numérico, de barra o QR, en el quiosco para ser llamado en la sala de espera, ubicándolo en la posición que corresponda según la secuencia del momento en que se generó. • Opción de cancelar el ticket antes de ser registrado en el quiosco y/o antes de ser llamado en la sala de espera. • Para cada ticket electrónico se debe de almacenar automáticamente los parámetros tales como información del cliente, horas, duraciones, servicios y usuarios; dicha información debe de ser transferida a la base de datos. 	Ticket electrónico	<ul style="list-style-type: none"> • Generación del ticket en un ambiente web, a través de la página web y/o APP SAR/o SMS. • Para ticket generados Web y SMS deberá dar un código numérico y para los generados por APP deberá dar un código de barra o QR • Opción de parametrizar el módulo ticket electrónico. (Reglas de Negocio) • Visualización de los requisitos antes de generar el ticket electrónico. • Debe mostrar el tiempo promedio de espera antes de generar el ticket según la oficina seleccionada • El ticket debe registrarse a través de un código numérico, de barra o QR, en el quiosco para ser llamado en la sala de espera, ubicándolo en la posición que corresponda según la secuencia del momento en que se generó. • Opción de cancelar el ticket antes de ser registrado en el quiosco y/o antes de ser llamado en la sala de espera. • Para cada ticket electrónico se debe de almacenar automáticamente los parámetros tales como información del cliente, horas, duraciones, servicios y usuarios; dicha información debe de ser transferida a la base de datos.

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
Cita previa	<ul style="list-style-type: none"> • Agendar cita a través de la página web, APP o contact center visualizando las fechas y horas disponibles. • Opción de parametrizar módulo de cita previa. (Reglas de Negocio) • Visualización de los requisitos antes de generar la cita previa. • Asignación de ticket electrónico con fecha y hora de la cita y oficina. • Opción de cancelar cita. • Consulta de citas atendidas, citas en espera, citas canceladas. • Consulta de horas disponibles para cita. • Parametrización de restricciones de agendamiento de citas. • Para cada cita se debe de almacenar automáticamente los parámetros tales como información del cliente, horas, duraciones, servicios y usuarios; dicha información debe de ser transferida a la base de datos. 	Cita previa	<ul style="list-style-type: none"> • Agendar cita a través de la página web, APP o contact center visualizando las fechas y horas disponibles. • Opción de parametrizar módulo de cita previa. (Reglas de Negocio) • Visualización de los requisitos antes de generar la cita previa. • Asignación de ticket electrónico con fecha y hora de la cita y oficina. • Opción de cancelar cita. • Consulta de citas atendidas, citas en espera, citas canceladas. • Consulta de horas disponibles para cita. • Parametrización de restricciones de agendamiento de citas. • Para cada cita se debe de almacenar automáticamente los parámetros tales como información del cliente, horas, duraciones, servicios y usuarios; dicha información debe de ser transferida a la base de datos.
Gestión de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de usuarios de manera centralizada, y definir su alcance para gestionar un conjunto específico de funciones. • Los usuarios se deben de agrupar en funciones, perfiles, sitio. Los usuarios se deben agrupar en funciones y perfiles según su cometido. Cada función define los permisos con los que cuenta el usuario dentro del sistema. Podrá establecerse que algunos sean usuarios básicos, otros administradores y que otros - por ejemplo - puedan utilizar únicamente las funciones de inteligencia de negocio. 	Gestión de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Administración de usuarios de manera centralizada, y definir su alcance para gestionar un conjunto específico de funciones. • Los usuarios se deben de agrupar en funciones, perfiles, sitio. Los usuarios se deben agrupar en funciones y perfiles según su cometido. Cada función define los permisos con los que cuenta el usuario dentro del sistema. Podrá establecerse que algunos sean usuarios básicos, otros administradores y que otros - por ejemplo - puedan utilizar únicamente las funciones de inteligencia de negocio.
Retroalimentación de satisfacción del Obligado Tributario	<ul style="list-style-type: none"> • Opción para encuestar al Obligado tributario a través de su dispositivo móvil posterior a la atención brindada. • Parametrizar encuesta de satisfacción. 	Retroalimentación de satisfacción del Obligado Tributario	<ul style="list-style-type: none"> • Opción para encuestar al Obligado tributario a través de su dispositivo móvil posterior a la atención brindada. • Parametrizar encuesta de satisfacción.

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
	<ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento de la información transferida a la base de datos. Reportes de resultados de la encuesta. 		<ul style="list-style-type: none"> Almacenamiento de la información transferida a la base de datos. Reportes de resultados de la encuesta.
Reportería	<ul style="list-style-type: none"> Generación de Reportes, Dashboard en tiempo real del funcionamiento de las oficinas a nivel nacional y de forma simultánea, todo en una misma pantalla. La información de los reportes debe de consultarse mediante Business Intelligence (BI) a través de pantallas, teléfono móvil, tablets o páginas web (intranet). Generación de reportes y gráficos en tiempo real e histórico, el cual permite elegir las métricas que se desean para ser evaluadas y comparadas, incluyendo intervalos de tiempo y el cálculo de fechas relativas por las diferentes oficinas. 	Reportería	<ul style="list-style-type: none"> Generación de Reportes, Dashboard en tiempo real del funcionamiento de las oficinas a nivel nacional y de forma simultánea, todo en una misma pantalla. La información de los reportes debe de consultarse mediante Business Intelligence (BI) a través de pantallas, teléfono móvil, tablets o páginas web (intranet). Generación de reportes y gráficos en tiempo real e histórico, el cual permite elegir las métricas que se desean para ser evaluadas y comparadas, incluyendo intervalos de tiempo y el cálculo de fechas relativas por las diferentes oficinas.
Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> Se debe de visualizar en las pantallas de llamado de ticket videos promocionales programados, así como mensajes de texto informativos. Visualizar en una sola pantalla el llamado de tickets con su historial y videos promocionales Los videos promocionales deben mostrarse en las fechas programadas. El sistema debe integrarse con los que la institución cuenta: Smart tv y cable HDMI 	Publicidad	<ul style="list-style-type: none"> Se debe de visualizar en las pantallas de llamado de ticket videos promocionales programados, así como mensajes de texto informativos. Visualizar en una sola pantalla el llamado de tickets con su historial y videos promocionales Los videos promocionales deben mostrarse en las fechas programadas. El sistema debe integrarse con los que la institución cuenta: Smart tv y cable HDMI
Entrega	El SAR aceptará como entregada la solución cuando ésta se encuentre completamente implementada y funcionando de acuerdo con lo establecido en este documento de especificaciones técnicas y que se haya demostrado su funcionalidad.	Entrega	El SAR aceptará como entregada la solución cuando ésta se encuentre completamente implementada y funcionando de acuerdo con lo establecido en este documento de especificaciones técnicas y que se haya demostrado su funcionalidad.
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor deberá presentar al menos dos cartas de entrega a satisfacción de proyectos similares en la región. 	Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> El proveedor deberá presentar al menos dos cartas de entrega a satisfacción de proyectos similares en la región.

Se Leía:		Deberá Leerse:	
Características	Requerimiento técnico mínimo	Características	Requerimiento técnico mínimo
	<ul style="list-style-type: none"> Deberá de contar con representación técnica en Honduras. 		<ul style="list-style-type: none"> Deberá de contar con representación técnica en Honduras.
Garantías	Requerimiento técnico mínimo	Garantías	Requerimiento técnico mínimo
Garantía	<ul style="list-style-type: none"> Garantía de fábrica en sitio hardware por 3 años: equipo y periféricos El proveedor debe contar con un stock local de repuestos o para reemplazo de equipos en caso de ser requerido, para brindar el soporte en las primeras 2 horas en las ciudades principales (Tegucigalpa, San Pedro, Sula y La Ceiba), y hasta por 24 horas en las demás oficinas a nivel nacional, después de reportada la falla. 	Garantía	<ul style="list-style-type: none"> Garantía de fábrica en sitio hardware por 3 años: equipo y periféricos El proveedor debe contar con un stock local de repuestos o para reemplazo de equipos en caso de ser requerido, para brindar el soporte en las primeras 2 horas en las ciudades principales (Tegucigalpa, San Pedro, Sula y La Ceiba), y hasta por 24 horas en las demás oficinas a nivel nacional, después de reportada la falla.

Las Especificaciones Técnicas no modificadas mediante la presente enmienda se mantienen inalterables y forman parte integral del Documento de Licitación.

Tegucigalpa, M. D. C., 27 de mayo de 2019.

Lic. Juan Roberto Valerio
Coordinador General

