

**PRESENTACIÓN DE OFERTA DE AVANSI**



**SOBRE A**

**Presentación de Oferta Técnica**

• **Nombre del proyecto:**

Adquisición e Implementación de una Solución de Firma Electrónica para el Consejo del Poder Judicial y sus dependencias.

• **Proceso número:** PEPU-CPJ-003-2020

• **Fecha de presentación:** 18 de noviembre de 2020

• **Dirigido a la atención de:** Departamento de Compras y Licitaciones del Consejo del Poder Judicial de República Dominicana.

• **Dirección:** Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estereo Hondo, Sto. Dgo., RD.





• **Documentación presentada:** Original de:

A. Documentación de Credenciales:

- Formulario de Presentación de Oferta (Anexo 2).
- Formulario de Información sobre el Oferente (Anexo 3).
- Carta de Presentación de la Compañía, firmada por un representante legal.
- Constancia de inscripción en el Registro de Proveedores del Estado (RPE) con las actividades comerciales conforme a la naturaleza de la contratación.
- Certificación de la Dirección General de Impuestos Internos (DGII) en la cual se manifieste que el oferente se encuentra al día con obligaciones fiscales (pagos de anticipos, ITBIS, y los aplicables al oferente).
- Certificación de pago de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) de la empresa.
- Registro Mercantil actualizado.
- Nómina de Accionistas.
- Acta de Asamblea que designa representante autorizado para contraer obligaciones homologas al objeto de la contratación debidamente registrada ante la Cámara de Comercio y Producción correspondiente.
- Declaración jurada simple (no requiere firma de notario público) del oferente manifestando que no se encuentra dentro de las prohibición en el artículo 8 numeral 3 y artículo 14 de la Ley No. 340-06 y sus modificaciones y el artículo 12 de Reglamento de Compras y Contrataciones del Poder Judicial

B. Documentación Financiera:

- Los Estados Financieros auditados de los últimos 2 periodos fiscales, certificados por
- una firma de auditores o un CPA (contador público autorizado)

C. Documentación Técnica:

- Documentación emitida por el fabricante donde permita al proveedor local la
- distribución y ventas de estas licencias.
- Servicio de instalación y configuración de las licencias.
- Soporte técnico para las funcionalidades integradas.



2

**PRESENTACIÓN DE OFERTA DE AVANSI**



**ORIGINAL**

• **Nombre del proyecto:**

Adquisición e Implementación de una Solución de Firma Electrónica para el Consejo del Poder Judicial y sus dependencias.

• **Proceso número:** PEPU-CPJ-003-2020

• **Fecha de presentación:** 18 de noviembre de 2020

• **Dirigido a la atención de:** Departamento de Compras y Licitaciones del Consejo del Poder Judicial de República Dominicana.

• **Dirección:** Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estereo Hondo, Sto. Dgo., RD.



**avansi**



3



**PRESENTACIÓN DE OFERTA DE AVANSI**

**ORIGINAL**

• **Nombre del proyecto:**

Adquisición e Implementación de una Solución de Firma Electrónica para el Consejo del Poder Judicial y sus dependencias.

• **Proceso número:** PEPU-CPJ-003-2020

• **Fecha de presentación:** 18 de noviembre de 2020

• **Dirigido a la atención de:** Departamento de Compras y Licitaciones del Consejo del Poder Judicial de República Dominicana.

• **Dirección:** Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estereo Hondo, Sto. Dgo., RD.





## PRESENTACIÓN DE OFERTA

Señores  
Avansi S.R.L.



Nosotros, los suscritos, declaramos que:

- a) Hemos examinado y no tenemos reservas a los Términos de Referencia para el Proceso de Excepción por Proveedor Único, incluyendo las adendas realizadas a los mismos
- b) De conformidad con los Términos de Referencia y Cronograma de Ejecución, nos comprometemos a cumplir con los servicios conexos: Adquisición de Licencias adicionales para la solución de firma electrónica del Poder Judicial.
- c) Nuestra oferta se mantendrá vigente por un **período de noventa (90) días**, contado a partir de la fecha límite fijada para la presentación de ofertas, de conformidad con los Términos de Referencia del Proceso de Excepción por Proveedor Único. Esta oferta nos obliga y podrá ser aceptada en cualquier momento hasta antes del término de dicho período.
- d) Si nuestra oferta es aceptada, nos comprometemos a obtener una garantía de fiel cumplimiento del Contrato, de conformidad con los Términos de Referencia del Procedimiento, por el importe del **CUATRO POR CIENTO (4%)** del monto total de la adjudicación.
- e) Para este Procedimiento no somos partícipes en calidad de Oferentes en más de una Oferta, excepto en el caso de ofertas alternativas, de conformidad con los Términos de Referencia del Procedimiento de Excepción por Exclusividad.
- f) Nuestra firma, sus afiliadas o subsidiarias, incluyendo cualquier subcontratista o proveedor de cualquier parte del Contrato, no han sido declarados inelegibles por el Comprador para presentar ofertas.
- g) Entendemos que esta Oferta, junto con su aceptación por escrito que se encuentra incluida en la notificación de adjudicación, constituirán una obligación contractual, hasta la preparación y ejecución del Contrato formal.
- h) Entendemos que el Comprador no está obligado a aceptar la Oferta evaluada como la más baja ni ninguna otra de las Ofertas que reciba.

Carlos David Gómez Escobar, en calidad de Gerente Regional, debidamente autorizado para actuar en nombre y representación de Avansi S.R.L.

Firma \_\_\_\_\_

Sello



**FORMULARIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL OFERENTE**

*[El Oferente deberá completar este formulario de acuerdo con las instrucciones siguientes. No se aceptará ninguna alteración a este formulario ni se aceptarán sustitutos.]*



Fecha: 13 de noviembre de 2020

1. Nombre/ Razón Social del Oferente: AVANSI S.R.L.
2. Si se trata de una asociación temporal o Consorcio, nombre jurídico de cada miembro: NO APLICA
3. RNC/ Cédula/ Pasaporte del Oferente: RNC: 130-22250-9
4. RPE del Oferente: 52362
5. Domicilio legal del Oferente: Av. Lope de Vega, Número 19. Edificio PIISA -A Suite 102. Ensanche Naco. Santo Domingo, Distrito Nacional. República Dominicana.
6. Información del Representante autorizado del Oferente:  Nombre: CARLOS DAVID GÓMEZ ESCOBAR  Dirección: Av. Lope de Vega, Número 19. Edificio PIISA -A Suite 102. Ensanche Naco. Santo Domingo, Distrito Nacional. República Dominicana.  Números de teléfono y fax: 809 682 8023  Dirección de correo electrónico: carlos.gomez@avansi.com.do

avansi

Distrito Nacional, Rep. Dom.

13 de noviembre de 2020

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE AVANSI S.R.L.**

Por medio de la presente, se presenta a la compañía Avansi S.R.L, con RNC 1-30-222509-9, es una empresa legalmente constituida en República Dominicana, inscrita en el Registro Mercantil de Santo Domingo bajo el Número 36473SD.

Desde la Resolución No. 166-06 de fecha 28 de septiembre de 2006, del Instituto Dominicano de las Telecomunicaciones, INDOTEL, Avansi S.R.L. funge como Autoridad de Certificación, lo que le permite poder diseñar y emitir certificados digitales con validez legal en República Dominicana.

Al mismo tiempo, Avansi S.R.L. como miembro del Grupo Viafirma, distribuye los productos informáticos de desarrollo propio bajo la marca comercial Viafirma, tanto en territorio dominicano, como en otros países de la región de El Caribe, Centroamérica y América del Sur.

Firmado por:

\_\_\_\_\_  
Carlos Gómez





## Registro de Proveedores del Estado

### Constancia de inscripción

**RPE: 52362**

**Fecha de Registro:** 9/4/2015

**Fecha Actualización:** 28/2/2019

**Razón Social:** Avansi, SRL

**No. Documento:** 130222509 - RNC

**Género:** Masculino

**Provee:** Servicios

**Certificación MIPYME:** No

**Registro de Beneficiario:** Sí

**Clasificación Empresa:**

**Estado:** Activo

**Ocupación:**

**Motivo:**

**Domicilio:** Avenida Lope de Vega, Torre Piisa, 19,  
Ensanche Naco

10119 - REPÚBLICA DOMINICANA

**Persona de Contacto:** Carlos Gomez

**Observaciones:**

#### Actividad Comercial

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
43230000	Software
81110000	Servicios informáticos

Portal Transaccional - 13/11/2020 11:26:50 a.m.



7





República Dominicana  
 MINISTERIO DE HACIENDA  
 DIRECCIÓN GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS  
 RNC: 4-01-50625-4  
 "AÑO DE LA CONSOLIDACION DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA"  
 CERTIFICACIÓN



No. de Certificación: **C0220953173637**

La Dirección General de Impuestos Internos **CERTIFICA** que el o la contribuyente **AVANSI SRL**, RNC No. **130222509**, con su domicilio y asiento fiscal en **SANTO DOMINGO DE GUZMAN**, Administración Local **ADM LOCAL SAN CARLOS**, está al día en la declaración y/o pago de los impuestos correspondientes a las obligaciones fiscales siguientes:

Nombre del Impuesto	
• ITBIS	• OTRAS RETENCIONES Y RETRIB COM
• ACTIVOS IMPONIBLES	• IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
• RETENCIONES Y RETRIB, EN RENTA	• ANTICIPO IMPUESTO A LAS RENTAS
• DECLARACION JURADA ZONA FRANCA	

**Dada en la OFICINA VIRTUAL, a los trece (13) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).**

**NOTAS:**

- La presente certificación tiene una vigencia de treinta (30) días a partir de la fecha y se emite a solicitud del o de la contribuyente o su representante.
- Esta certificación no constituye un juicio de valor sobre la veracidad de las declaraciones presentadas por el o la contribuyente, ni excluye cualquier proceso de verificación posterior.
- Este documento no requiere firma ni sello.



Verifique la legitimidad de la presente certificación en <http://www.dgii.gov.do/verifica> o llamando a los teléfonos 809-689-3444 y 1-809-200-6060 (desde el interior sin cargos).

**Avansi**



TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL



### Año de la Consolidación de la Seguridad Alimentaria

CERTIFICACION No. 1724944

### A QUIEN PUEDA INTERESAR

Por medio de la presente hacemos constar que en los registros de la Tesorería de la Seguridad Social, la empresa **AVANSI SRL** con RNC/Cédula **1-30-22250-9**, a la fecha no presenta balance con atrasos en los pagos de los aportes a la Seguridad Social.

Esta presente certificación no significa necesariamente que **AVANSI SRL** haya realizado sus pagos en los plazos que establece la Ley 87-01, ni constituye un juicio de valor sobre la veracidad de las declaraciones hechas por este empleador a la Tesorería de la Seguridad Social, ni le exime de cualquier verificación posterior.

Esta certificación tiene una vigencia de 30 días, a partir de la fecha y se expide totalmente gratis sin costo alguno a solicitud de la parte interesada.

Emisada en la ciudad de Santo Domingo, Republica Dominicana, a los 13 días del mes de Noviembre del año 2020.

  
**Sahadía E. Cruz Abreu**  
Directora  
Dirección de Asistencia al Empleador

Para verificar la autenticidad de esta certificación diríjase a la siguiente dirección:

https://www.tss2.gov.do/sys/VerificarCertificacion.aspx

introduzca los siguientes datos:

- Código: **1724944-U2041372-52020**
- Pin: **6191**



NO HAY NADA ESCRITO DEBAJO DE ESTA LINEA







registro  
mercantil



Pajo

\*\*\*\*\*  
ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE LE  
PERMITE SER VALIDADO INGRESANDO A [WWW.CAMARASANTODOMINGO.DO](http://WWW.CAMARASANTODOMINGO.DO)  
\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*  
EL REGISTRO MERCANTIL DE LA CÁMARA DE COMERCIO Y PRODUCCIÓN DE SANTO DOMINGO DE CONFORMIDAD CON  
LA LEY NO. 3-02 DEL 18 DE ENERO DEL 2002, EXPIDE EL SIGUIENTE:

**CERTIFICADO DE REGISTRO MERCANTIL SOCIEDAD RESPONSABILIDAD LIMITADA  
REGISTRO MERCANTIL NO. 36473SD**

\*\*\*\*\*  
**ENOMINACIÓN SOCIAL: AVANSI, S.R.L.**

**SOCIEDAD DE RESPONSABILIDAD LIMITADA**

**RNC: 1-30-22250-9**

**FECHA DE EMISIÓN: 17/08/2005**

**FECHA DE VENCIMIENTO: 17/08/2022**

\*\*\*\*\*  
**ETIQUETAS: NO REPORTADO**

**NACIONALIDAD: REPUBLICA DOMINICANA**

**CAPITAL SOCIAL: 500,000.00**

**MONEDA: RD\$**

**FECHA ASAMBLEA CONSTITUTIVA/ACTO: 18/07/2005**

**FECHA ÚLTIMA ASAMBLEA: 15/08/2019**

**DURACIÓN DE LA SOCIEDAD: INDEFINIDA**

**DOMICILIO DE LA EMPRESA:**

**CALLE: AV. LOPE DE VEGA NO. 19, TORRE PIISA**

**SECTOR: ENS. NACO**

**MUNICIPIO: SANTO DOMINGO**

**DATOS DE CONTACTO DE LA EMPRESA:**

**CÓDIGO DE VALIDACIÓN: 2677EF3D-8B2A-4E12-B24A-9C3CF3FD1546**

**RM NO. 36473SD**

**PÁG. 1 de 4**

 **avansi**



10



TÉLFONO (1): (809) 682-3928

TÉLFONO (2): (849) 916-2122

CORREO ELECTRÓNICO: info@avansi.com.do

TELÉFAX: NO REPORTADO

PÁGINA WEB: www.viafiarma.do

ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD: SERVICIO, COMERCIO

OBJETO SOCIAL: SERVICIOS RELACIONADOS CON LA CERTIFICACION ELECTRONICA, DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACION DE APLICACIONES Y PRESTACION DE SERVICIOS BASADOS EN NUEVAS TECNOLOGIAS DE LA FORMACION.

PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS: CERTIFICACION ELECTRONICA, SOFTWARES, TECNOLOGIA INFORMATICA

SISTEMA ARMONIZADO (SA): NO REPORTADO



*P. 96*

**SOCIOS:**

NOMBRE	DIRECCIÓN	RM/CÉDULA /PASAPORTE	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL
VIAFIRMA, S.L. REP. POR. ANTONIO CABRERA JIMENEZ	GLORIETA FERNANDO QUIÑONES, EDIF. CENRIS, PLANTA BAJA, MODULO 8, TAMARES (SEVILLA),		ESPAÑA	
ENITO GALAN ALGORA	C/ CHAPARRO NO. 08, ESQ. 2 5TA, SEVILLA	PAS. AD974013	ESPAÑA	Casado(a)
PAUL DIAZ DEL MAZO	C/ GRAHAM BELL 1, 2G, SEVILLA	PAS. C568137	ESPAÑA	Casado(a)
MARIA DEL CARMEN ABELLO MEDINA	CHANCILLERIA NO. 14-8 DE JEREZ DE LA FRONTERA, CADIZ	PAS. 31633453	ESPAÑA	Casado(a)
MACULADA CONCEPCION PEPEZ CASTRO	C/ HUERTA PABLO NO. 2, IZDA. MAIRANA DEL ARCOR, SEVILLA	PAS. AE501377	ESPAÑA	Casado(a)
ANTONIO CABRERA JIMENEZ	C/ OSA MENOR NO. 07, PALOMARES DEL RIO, SEVILLA	PAS.0787825	ESPAÑA	Casado(a)
VIER ECHEVERRIA USUA	C/ VIOLETA PARRA NO. 09, TOMARES, SEVILLA	BC442146	ESPAÑA	Casado(a)

CANTIDAD SOCIOS: En el presente certificado figuran 7 de 7 socios.

CANTIDAD CUOTAS SOCIALES: 5,000.00

**ÓRGANO DE GESTIÓN:**

NOMBRE	CARGO	DIRECCIÓN	RM/CÉDULA /PASAPORTE	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL
ANTONIO CABRERA JIMENEZ	Gerente	C/ OSA MENOR NO. 07, PALOMARES DEL RIO, SEVILLA	PAS.0787825	ESPAÑA	Casado(a)
ENITO GALAN ALGORA	Gerente	C/ CHAPARRO NO. 08, ESQ. 2 5TA, SEVILLA	PAS. AD974013	ESPAÑA	Casado(a)



ARLOS DAVID GOMEZ ESCOBAR	Gerente	C/ 2-A, CASA 19, EDIF. AVANTI PISO 9, APTO. 9-A LOS PRADOS SANTO DOMINGO	402-3837456-1	ESPAÑA	Casado(a)
---------------------------	---------	--	---------------	--------	-----------



URACIÓN ÓRGANO DE GESTIÓN: 1 AÑO(S)

**ADMINISTRADORES/PERSONAS AUTORIZADAS A FIRMAR:**

NOMBRE	DIRECCIÓN	RM/CÉDULA /PASAPORTE	NACIONALIDAD	ESTADO CIVIL
ENITO GALAN ALGORA	C/ CHAPARRO NO. 08, ESQ. 2 5TA, SEVILLA	PAS. AD974013	ESPAÑA	Casado(a)
ARLOS DAVID GOMEZ ESCOBAR	C/ 2-A, CASA 19, EDIF. AVANTI PISO 9, APTO. 9-A LOS PRADOS SANTO DOMINGO	402-3837456-1	ESPAÑA	Casado(a)
ANTONIO CABRERA JIMENEZ	C/ OSA MENOR NO. 07, PALOMARES DEL RIO, SEVILLA	PAS.0787825	ESPAÑA	Casado(a)

*Pg 6*

**COMISARIO(S) DE CUENTAS (SI APLICA):**

NO REPORTADO

ITE REGULADO: NO REPORTADO

NO. RESOLUCIÓN: NO REPORTADO

TOTAL EMPLEADOS: 2

MASCULINOS: 1

FEMENINOS: 1

CURSALES/AGENCIAS/FILIALES: NO REPORTADO

**NOMBRE(S) COMERCIAL(ES)**

NOMBRE

NO. REGISTRO

NO REPORTADO

NO REPORTADO

**REFERENCIAS COMERCIALES**

**REFERENCIAS BANCARIAS**

RECCION GENERAL DE ADUANAS (DGA)

BANCO DE RESERVAS

RECCION GENERAL DE IMPUESTOS INTERNOS (DGII)

STITUTO DOMINICANO DE LAS TELECOMUNICACIONES (DOTELE)



**COMENTARIO(S)**

NO POSEE

*[Handwritten signature]*  
12



\*\*\*\*\*  
**ACTO(S) DE ALGUACIL(ES)**

O POSEE

\*\*\*\*\*  
LA RESPONSABILIDAD DEL USUARIO CONFIRMAR LA VERACIDAD Y LEGITIMIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO A TRAVÉS DE SU CÓDIGO DE VALIDACIÓN EN NUESTRA PÁGINA WEB: [WWW.CAMARASANTODOMINGO.DO](http://WWW.CAMARASANTODOMINGO.DO)  
\*\*\*\*\*



*Handwritten signature*

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE CON FIRMA DIGITAL Y CUENTA CON PLENA VALIDEZ JURÍDICA CONFORME A LA LEY NO. 126-02 SOBRE COMERCIO ELECTRÓNICO, DOCUMENTOS Y FIRMAS DIGITALES.  
\*\*\*\*\*

*Handwritten signature of Santiago Mejía Ortiz*

Santiago Mejía Ortiz  
Registrador Mercantil

\*\*\* No hay nada más debajo de esta línea \*\*\*



*Handwritten signature and the number 13*



**AVANSI, S. R. L.**

AV. Lope de Vega #19, Torre PIISA, Santo Domingo de Guzman, Distrito Nacional,  
República Dominicana

Capital Social Autorizado: RD\$ 500,000.00

Valor cuota social RD\$ 100.00

RNC No. 1-30-22250-9

Registro Mercantil No. 36473SD



**NOMINA** de los socios de la Sociedad **AVANSI, S. R. L.**, presentes en esta Asamblea General Ordinaria de Socios, celebrada en fecha NUEVE (9) DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE (2020).

Nombre y Generales de los Suscriptores de Cuotas Sociales	Número de Cuotas Sociales	Número de Votos
<b>1.- VIAFIRMA S.L.</b> , empresa española, domiciliada en el edificio CENTRIS. Planta baja, módulo 8, Glorieta Fernando Quiñones, s/n, con CIF B91052142, debidamente representada en la República Dominicana por <b>ANTONIO CABRERA JIMÉNEZ</b> , español, mayor de edad, portador del pasaporte AAD972874, domiciliado en la calle Osa menor No. 7, Palomares del Río Sevilla, España.	3,800	3,800
<b>2.- ANTONIO CABRERA JIMENEZ</b> , español, mayor de edad, portador del pasaporte No. AAD972874, domiciliado y residente en la calle Osa menor No. 7, Palomares del Río Sevilla, España.	250	250
<b>3.- INMACULADA CONCEPCIÓN LÓPEZ CASTRO</b> , española, mayor de edad, portadora del pasaporte no. PAC678275. Domiciliada y residente en la Urbanización El Cerro de los Camellos, No. 18, Mairena del Alcor, Sevilla, España.	250	250
<b>4- MARIA DEL CARMEN CABELLO MEDINA</b> , española, mayor de edad, portadora del pasaporte No. AAE370940, domiciliada y residente en la calle Osa menor No. 7, Palomares del Río Sevilla, España.	250	250
<b>5- JAVIER ECHEVERRÍA ÚSUA</b> , español, mayor de edad, portador del pasaporte No. AAD192578, domiciliado y residente en la Urbanización Aljamar 3, No. 123, Tomares, Sevilla, España.	250	250
<b>6- RAÚL DÍAZ DEL MAZO</b> , español, mayor de edad, portador del pasaporte No. PAK178061, domiciliado y residente en la calle Reina Sofía, No. 4, Planta 1ª, Puerta 2, Tomares, Sevilla, España.	100	100
<b>7- BENITO GALÁN ALGORA</b> , español, mayor de edad, portador del pasaporte No. AAC980393, domiciliado y residente en la calle Chaparro, No. 8, esq. 2 5ª, Sevilla, España.	100	100
<b>TOTAL:</b>	<b>5,000.00</b>	

 **avansi**

*[Handwritten signature]*  
14

Antonio Cabrera Jiménez, en calidad de Gerente, certifica que la presente nómina de presencia es correcta y verdadera.



Firmado digitalmente por 31611194V  
ANTONIO CABRERA (R:B91052142)  
Nombre de reconocimiento (DN):  
c=ES, o=VIAFIRMA, S.L.,  
2.5.4.97=VATES-B91052142,  
sn=CABRERA JIMENEZ,  
givenName=ANTONIO,  
serialNumber=31611194V,  
cn=31611194V ANTONIO CABRERA  
(R:B91052142), 2.5.4.13=Notario.LUIS  
BARRIGA FERNANDEZ/Núm  
Protocolo:1215/Fecha  
Otorgamiento:30-03-2000  
Fecha: 2020.10.09 16:29:55 +02'00'



Documento firmado digitalmente por:  
JAVIER ECHEVERRIA USUA (09/10/2020 08:52 CEST)  
INMACULADA LOPEZ CASTRO (09/10/2020 09:56 CEST)  
Antonio Cabrera (09/10/2020 10:06 CEST)

**ORIGINAL**  
FECHA: 13/10/20 HORA: 09:45 a.m.  
NO. EXP.: 817144 R. M.: 36473SD  
LIBRO: 58 FOLIO: 473  
VALOR: 200.00  
DOC.: NOMINA DE PRESENCIA

**AVANSI, S. R. L.**

AV. Lope de Vega #19, Torre PIISA, Santo Domingo de Guzman, Distrito Nacional,  
República Dominicana

Capital Social Autorizado: RD\$ 500,000.00

Valor cuota social RD\$ 100.00

RNC No. 1-30-22250-9

Registro Mercantil No. 36473SD



**ACTA DE LA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE LA SOCIEDAD COMERCIAL AVANSI, S. R. L.,  
CELEBRADA EN FECHA NUEVE (9) DEL MES DE OCTUBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE (2020).**

El nueve (9) del mes de octubre del año dos mil veinte (2020), se reunieron los socios de la sociedad comercial denominada **AVANSI, S. R. L.** (en lo adelante la "Sociedad"), sin necesidad de convocatoria, ya que se encuentran representados la totalidad de los socios, quienes a unanimidad han renunciado a la formalidad de convocatoria dispuesta por los Estatutos Sociales de la Sociedad.

Coordinó los trabajos y temas de esta Asamblea el Gerente General de la Sociedad, señor **ANTONIO CABRERA JIMENEZ**, en virtud de lo dispuesto por los Estatutos Sociales.

En cumplimiento de los Estatutos Sociales, se redactó una nómina de los socios presentes o debidamente representados, con indicación de sus domicilios respectivos y del número de sus cuotas sociales y votos, la cual fue firmada por todos los socios.

Acto seguido, se procedió a examinar la nómina redactada, comprobándose que la totalidad de los suscriptores de cuotas sociales se encontraban debidamente representados, los cuales han renunciado a los plazos y formalidades de convocatoria exigidos por los Estatutos Sociales de la Sociedad, de lo cual se acordó dar acta, a unanimidad. Dicha nómina, una vez aprobada, fue certificada por el Gerente, disponiéndose a archivarla en la caja social, a disposición de los interesados. De inmediato se declaró regularmente constituida esta Asamblea General Ordinaria Anual de Socios, la cual podrá deliberar y tomar resoluciones válidas sobre los asuntos de su competencia, de conformidad con los Estatutos Sociales, de lo cual fue acordado dar acta a solicitud del Gerente.

A continuación, el Gerente, expuso que la presente Asamblea se encontraba reunida para conocer de los siguientes asuntos:

**ORDEN DEL DÍA**



- 1) Conocer de los inventarios, cuentas y balances correspondientes a los ejercicios sociales finalizados el 31 de diciembre de 2019, así como de los informes del Gerente correspondientes al periodo

1

AG



indicado; y otorgar el descargo correspondiente al Gerente de la Sociedad por su gestión correspondiente al ejercicio social 2019, si procede.

- 2) Poner a disposición de la asamblea el estado de la situación de la empresa para el periodo 2019.
- 3) Conocer y decidir sobre el consejo de dirección y elegir o confirmar, si conviene a la sociedad y al Gerente de la Sociedad, ratificar o especificar todos y cada uno de los poderes necesarios para actuar en nombre y representación de la compañía como Gerente.
- 4) Tema libre.



I. Luego de leído el orden del día, y dentro de su primer punto, el Gerente y coordinador de esta Asamblea presentó el informe realizado por el Contador Público Autorizado del Estado Financiero de AVANSI, S. R. L. correspondiente al período que comprende al ejercicio fiscal que culminó el 31 de diciembre del año 2019, mediante el cual establece que los mismos se corresponden con la verdad, por lo que pidió a la Asamblea que se otorgue a los Gerentes el descargo correspondiente.

Después de un intercambio general de impresiones entre los señores socios, el Gerente y coordinador de esta Asamblea, sometió a votación la siguiente resolución:

#### PRIMERA RESOLUCIÓN

La Asamblea General Ordinaria Anual de **AVANSI, S.R.L.**, después de haber escuchado la lectura del informe del Gerente, y corroborado por el Contador Público Autorizado, RESUELVE APROBAR las cuentas del ejercicio social de la Sociedad terminado el 31 de diciembre de 2019, tal y como han sido presentadas. En consecuencia, otorgan descargo a los gerentes por sus gestiones durante el año fiscal 2019, finalizado el 31 de diciembre de ese año.

Esta resolución fue aprobada a unanimidad de votos.



II. De inmediato la asamblea pasó a conocer el segundo punto de la agenda, que consiste en poner a disposición los estados financieros y el informe anual de la empresa para el periodo 2019, que dan constancia de la situación de la misma, los cuales están disponibles en el domicilio social de la empresa, acorde con la legislación que regula la materia y los estatutos sociales de la misma.

En virtud de lo cual se dicta la siguiente resolución:

## SEGUNDA RESOLUCIÓN

La Asamblea General Ordinaria Anual de **AVANSI, S. R. L.**, RESUELVE hacer constar que los estados financieros del 2019 se encuentran disponibles *in extenso* para que cualquier interesado tome conocimiento de los mismos, al tenor de lo que prescribe la Ley General de Sociedades Comerciales.



Esta resolución fue aprobada a unanimidad de votos.

III. De inmediato, la asamblea pasó a conocer el tercer punto de la agenda del día, que consiste en el nombramiento y/o ratificación de los gerentes y del Consejo de Gerentes, por un periodo de un (1) año, acorde con el artículo 25 de los Estatutos de la sociedad, y motivado por la buena gestión realizada por la gerencia, reflejada en los resultados positivos en términos económicos obtenida por la sociedad en el ejercicio fiscal del año 2019.

## TERCERA RESOLUCIÓN

La Asamblea General Ordinaria Anual de **AVANSI, S.R.L.**, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los Estatutos Sociales de la misma, RESUELVE APROBAR:

- La ratificación y confirmación del Sr. Antonio Cabrera Jiménez y del Sr. Benito Galán Algora como Gerentes de la sociedad, por el tiempo de un [01] año, quienes estando presentes dieron sus consentimientos tomando de inmediato posesión de sus cargos, jurando cumplir y hacer cumplir los Estatutos Sociales de la Compañía en el desempeño de sus funciones.
- La ratificación y confirmación del Sr. Carlos David Gómez Escobar, como Gerente Regional, quien funge actualmente como representante legal de la Compañía y con capacidad de firma en nombre de la misma, cuyo rol se confirma en esta Asamblea por el tiempo de un [1] año, quien estando presente dio su consentimiento tomando de inmediato posesión de su cargo, jurando cumplir y hacer cumplir los Estatutos Sociales de la Compañía en el desempeño de sus funciones.
- La ratificación y confirmación del Sr. Javier Echeverría Usúa como Director Técnico de la compañía, por el tiempo de un [01] año, quien estando presente dio su consentimiento, tomando de inmediato posición de su cargo, jurando cumplir y hacer cumplir los Estatutos Sociales de la compañía en el desempeño de sus funciones.

3 NR



- La autorización de los gerentes ratificados y nombrados a firmar en nombre de la Compañía, ya sea en un acto conjunto o por separado, ya se realice esta firma de manera física en papel o electrónicamente a través de certificado digital, según se especifica en Acta de Asamblea Extraordinaria, celebrada el seis [6] del mes de Febrero del año dos mil diecinueve [2019].



**Esta resolución fue aprobada a unanimidad de votos.**

Habiéndose agotado el orden del día, y sin ningún otro tema pendiente de tratar, se levanta la sesión en fe de lo cual se redacta la presente acta, cerrada la sesión a las 11:00 de la mañana, del día y la fecha indicada más arriba, la cual ha sido leída a todos los presentes y aprobada a unanimidad por ellos y es firmada al pie por todos los socios presentes.

- VIAFIRMA S.L., CI.F B91052142: Representada por ANTONIO CABRERA JIMÉNEZ con pasaporte N° AAD972874
- ANTONIO CABRERA JIMÉNEZ: Pasaporte N° AAD972874
- INMACULADA CONCEPCIÓN LÓPEZ DE CASTRO: Pasaporte N° PAC678275
- MARIA DEL CARMEN CABELLO MEDINA: Pasaporte N°AAE370940
- JAVIER ECHEVERRÍA USÚA: Pasaporte N° AAD192578
- RAÚL DÍAZ DEL MAZO: Pasaporte N° PAK178061
- BENITO GALÁN ALGORA: Pasaporte N°: AAC980393

Antonio Cabrera Jiménez, en calidad de gerente general, certifica que la presente Acta de Asamblea General Ordinaria es correcta y verdadera.



Firmado digitalmente por 31611194V  
 ANTONIO CABRERA (R:B91052142)  
 Nombre de reconocimiento (DN):  
 c=ES, o=VIAFIRMA, S.L.,  
 2.5.4.97=VATES-B91052142,  
 sn=CABRERA JIMENEZ,  
 givenName=ANTONIO,  
 serialNumber=31611194V,  
 cn=31611194V ANTONIO CABRERA  
 (R:B91052142), 2.5.4.13=Notario:LUIS  
 BARRIGA FERNANDEZ/Núm  
 Protocolo:1215/Fecha  
 Otorgamiento:30-03-2000  
 Fecha: 2020.10.09 16:30:54 +02'00'



Documento firmado digitalmente por:  
 JAVIER ECHEVERRIA USUA (09/10/2020 08:55 CEST)  
 RAUL DIAZ DEL MAZO (09/10/2020 09:51 CEST)  
 INMACULADA LOPEZ CASTRO (09/10/2020 09:58 CEST)  
 Antonio Cabrera (09/10/2020 10:06 CEST)  
 MARIA CARMEN CABELLO MEDINA (09/10/2020 10:18 CEST)  
 BENITO GALÁN ALGORA (09/10/2020 11:04 CEST)  
 CARLOS GOMEZ (09/10/2020 14:53 CEST)

<https://www.viafirma.com.do/inbox/app/default/v/4TCT-MN3C-VDLW-6V44>

ORIGINAL  
 FECHA: 13/10/20 HORA: 09:45 a.m.  
 NO. EXP.: 817144 R. M.: 36473SD  
 LIBRO: 58 FOLIO: 473  
 VALOR: 200.00  
 DOC.: ACTA DE ASAMBLEA GENERAL  
 ORDINARIA  
 NUM.: 2745456RD







### DECLARACIÓN JURADA



Quien suscribe, Carlos David Gómez Escobar, de nacionalidad española, residente legal en República Dominicana, casado, con número de cédula 402-3837456-1, en calidad de Gerente Regional, actuando en nombre y representación de Avansi S.R.L., identificada con el Registro Nacional de Contribuyente (RNC) número 1-30-22250-9, con domicilio en la Av. Lope de Vega, número 19, Edificio PIISA A, Suite 102, Ensanche Naco, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, conforme a los poderes que me fueran otorgados, en virtud de mis facultades estatutarias, por medio del presente documento, y en respuesta a los requerimientos del proyecto identificado con el código PEPU-CPJ-003-2020 del Consejo del Poder Judicial para la ADQUISICIÓN DE LICENCIAS ADICIONALES PARA LA SOLUCIÓN DE FIRMA ELECTRONICA DEL PODER JUDICIAL, declaro BAJO LAS MÁS SOLEMNE FE DEL JURAMENTO, lo siguiente:

1. No nos encontramos en ninguna de las prohibiciones de contratar establecidas en el Artículo 12 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, ni las establecidas en el artículo 8 numeral 3, ni el artículo 14 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Estado.
2. Que ningún funcionario o empleado del Poder Judicial tiene interés pecuniario en la oferta.
3. Que no hay ningún acuerdo de parte de Avansi S.R.L. con persona particular, sociedad, corporación o firma para someter varias ofertas bajo nombres distintos.
4. Que ni nosotros ni nuestro personal directivo ha sido sometido ni condenado por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un contrato adjudicado.
5. Que no tenemos juicios pendientes con el Estado Dominicano.
6. Que no estamos sometidos a un proceso de quiebra, ni liquidación, ni concurso de acreedores, y que somos una empresa solvente.
7. Que estamos al día en el pago de nuestras obligaciones Fiscales de la Seguridad Social y Tributarias, conforme a la legislación vigente.
8. Que no estamos embargados; nuestros negocios no han sido puestos bajo administración judicial, y nuestras actividades comerciales no han sido suspendidas ni se ha iniciado procedimiento judicial en nuestra contra por cualquiera de los motivos precedentes;

La presente DECLARACIÓN JURADA ha sido realizada en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana a los trece (13) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).

  
\_\_\_\_\_

 **avansi**



AVANSI, SRL  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018



<u>ACTIVOS</u>	<u>VALORES EN RD\$</u>	<u>VALORES EN C\$</u>
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
<b>EFFECTIVO EN CAJA</b>		
Caja Chica	5,000.00	87.67
<b>TOTAL EFFECTIVO EN CAJA</b>	<b>5,000.00</b>	<b>87.67</b>
<b>EFFECTIVO EN BANCOS</b>		
Banreservas 240-016-9645 RD\$	754,634.61	13,231.36
Banreservas 3130000034 US\$	611,745.68	10,726.02
<b>TOTAL EFFECTIVO EN BANCOS</b>	<b>1,366,380.29</b>	<b>23,957.38</b>
<b>TOTAL EFFECTIVO EN CAJA Y BANCO</b>	<b>1,371,380.29</b>	<b>24,045.05</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		
Cuenta por Cobrar Clientes Locales	1,128,653.01	19,789.20
Cuentas por Cobrar Clientes del Exterior	54,749,534.58	959,948.92
Otras Cuentas por Cobrar Sisalril	136,000.00	2,384.55
<b>TOTAL CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>56,014,187.59</b>	<b>982,122.66</b>
<b>IMPUESTOS ADELANTADO</b>		
ISR Retenido por Entidades del Estado	507,880.23	8,904.90
<b>TOTAL IMPUESTOS ADELANTADOS</b>	<b>507,880.23</b>	<b>8,904.90</b>
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>57,893,448.11</b>	<b>1,015,072.61</b>
<b>INVERSIONES</b>		
<b>GARANTIAS Y CERTIFICADOS BANCARIAS</b>		
Certificado No. 9601157267	100,000.00	1,753.35
Certificado No. 981774	148,927.80	2,611.22
Garantia No. GOP- 2018-00283	37,500.00	657.50
Garantia No. 2018 / 00127	31,483.06	552.01
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>317,910.86</b>	<b>5,574.08</b>
<b>ACTIVOS FIJO</b>		
<b>ACTIVOS CATEGORIA 2 Y 3</b>		
Mobiliario y Enseres de Oficina	739,268.83	12,961.94
Equipos Sistemas y Comunicación	56,526.45	991.10
Depreciación Acumulada	(585,319.95)	(10,262.69)
<b>TOTAL ACTIVO FIJOS</b>	<b>210,475.33</b>	<b>3,690.36</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>		
<b>DEPOSITOS DE RENTA</b>		
Deposito Alquiler Oficina	344,529.00	6,040.79
<b>TOTAL DEPOSITOS DE RENTA</b>	<b>344,529.00</b>	<b>6,040.79</b>
<b>DIFERIDOS POR AMORTIZAR</b>		
Mejoras en Propiedad Arrendada	38,292.60	671.40
<b>TOTAL DEPOSITOS DE RENTA</b>	<b>38,292.60</b>	<b>671.40</b>
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>	<b>382,821.60</b>	<b>6,712.19</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>58,804,655.90</b>	<b>1,031,049.24</b>



avansi

*[Handwritten signature]*  
21



AVANSI, SRL  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018



PASIVO

**CUENTAS POR PAGAR LOCAL**

Salario Por Pagar	76,000.00	
Cuentas por Pagar Proveedores	3,059.70	53.65
Impuestos por Pagar	352,460.17	6,179.85
<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR LOCAL</b>	<b>431,519.87</b>	<b>7,566.04</b>

**CUENTA POR PAGAR EXTERIOR**

Cuentas por Pagar Exterior	5,505,119.42	6,179.85
<b>TOTAL CUENTA POR PAGAR EXTERIOR</b>	<b>5,505,119.42</b>	<b>96,523.81</b>

**ANTICIPO RECIBIDO PROVEEDORES**

Anticipo Recibido Proveedores	1,180.00	20.69
<b>TOTAL ANTICIPO PROVEEDORES</b>	<b>1,180.00</b>	<b>20.69</b>

**TOTAL PASIVO**

5,937,819.29      104,110.53

CAPITAL

**PATRIMONIO**

Capital Social	500,000	8,767
Reserva Legal	637,032	11,169
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1,137,032</b>	<b>19,936</b>

**RESULTADO ACUMULADO**

Resultado de Ejercicios Anteriores	43,150,586.38	756,579.19
Resultado del Ejercicio Actual	8,579,218.23	150,423.40
<b>TOTAL RESULTADO ACUMULADO</b>	<b>51,729,804.61</b>	<b>907,002.60</b>

**TOTAL CAPITAL**

52,866,836.61      926,938.70

**TOTAL PASIVO Y CAPITAL**

58,804,655.90      1,031,049.24



avansi

22





AVANSI, SRL  
ESTADO DE RESULTADO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018



	<u>VALORES EN RD\$</u>	<u>VALORES EN €\$</u>
<b><u>INGRESOS</u></b>		
<b><u>INGRESOS POR OPERACIONES</u></b>		
Ingresos Operacionales	13,328,820.75	233,700.38
<b>INGRESOS BRUTOS</b>	<b>13,328,820.75</b>	<b>233,700.38</b>
<b><u>MENOS</u></b>		
Descuentos en Ventas	(108,295.52)	(1,898.80)
<b>INGRESOS NETOS</b>	<b>13,220,525.23</b>	<b>231,801.58</b>
<b><u>OTROS INGRESOS</u></b>		
Ganancias en cambio de Divisas	26,278.07	460.75
Interes por Certificados Bancarios	40,253.48	705.78
Intereses bancarios ganados	10,174.82	178.40
Otros Ingresos	3,540.00	62.07
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>	<b>80,246.37</b>	<b>1,407.00</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>13,300,771.60</b>	<b>233,208.58</b>
<b><u>GASTOS</u></b>		
<b><u>GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS</u></b>		
<b><u>GASTOS DE PERSONAL</u></b>		
<b>REMUNERACIONES</b>		
Sueldos y Salarios	2,150,790.68	37,710.81
Salario de Navidad	216,000.00	3,787.23
Bonificación	30,000.00	526.00
<b>TOTAL REMUNERACIONES</b>	<b>2,396,790.68</b>	<b>42,024.04</b>
<b>APORTE SEGURIDAD SOCIAL</b>		
Seguro Familiar de Salud	159,246.26	2,792.14
Fondo de Pensiones	161,221.76	2,826.78
Seguro de Riesgos Laborales	18,672.95	327.40
<b>TOTAL APORTE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>339,140.97</b>	<b>5,946.32</b>
<b>APORTE INFOTEP</b>		
Contribución al INFOTEP	22,707.00	398.13
<b>TOTAL APORTE INFOTEP</b>	<b>22,707.00</b>	<b>398.13</b>
<b>OTROS GASTOS DE PERSONAL</b>		
Seguro Complementario ARS UNIVERSAL	193,216.00	3,387.75
Otros Gastos de Personal	8,701.89	152.58
<b>TOTAL SEGUROS DEL PERSONAL</b>	<b>201,917.89</b>	<b>3,540.32</b>
<b>TOTAL GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>2,960,556.64</b>	<b>51,908.81</b>
<b><u>GASTOS POR TRABAJOS SUMINISTRADOS Y SERVICIOS</u></b>		
<b>HONORARIOS POR SERVICIOS PROFESIONALES</b>		
Asesoría Fiscal	16,700.00	292.81
Asesoría Legal	5,000.00	87.67
<b>TOTAL HONORARIOS POR SERVICIOS PROF.</b>	<b>21,700.00</b>	<b>380.48</b>
<b>GASTOS DE OFICINA</b>		
Mensajería y Correo Local	14,749.79	258.51
Traslados Jornadas de Trabajo	85,190.40	1,493.58
Licencia Software Contable	29,652.60	519.91
Materiales de Limpieza y Pagos Conserje	33,950.00	595.26



*[Handwritten signature]*  
23

Mantenimiento Áreas y Reparaciones	89,196.52	1,563.82
<b>TOTAL GASTO DE OFICINA</b>	<b>252,739.31</b>	<b>4,431.40</b>
<b>GASTOS DE REPRESENTACIÓN</b>		
Gastos de Representación	97,165.93	1,703.66
Misceláneos	4,695.29	82.32
<b>TOTAL GASTOS DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>101,861.22</b>	<b>1,785.98</b>
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
Energía Eléctrica	10,506.08	184.21
Comunicación Oficinas y Web Hosting	32,160.46	583.88
Comunicación Móvil	63,504.00	1,113.45
<b>TOTAL SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>106,170.54</b>	<b>1,861.54</b>
<b>MATERIALES GASTABLES Y OTROS</b>		
Papelaría y Útiles de Oficina	15,586.56	273.29
Mantenimiento y Consumible Impresora	10,886.64	190.88
<b>TOTAL MATERIALES GASTABLES</b>	<b>26,473.20</b>	<b>464.17</b>
<b>LEGALIZACIONES Y MEMBRESIAS</b>		
Legalizaciones, Certificaciones DGil y Otros	2,100.00	36.82
Membresía CNZF	24,000.00	420.80
Renovación Registro Mercantil	3,300.00	57.86
Honorarios Legales	29,820.00	522.85
<b>TOTAL LEGALIZACIONES Y MEMBRESIAS</b>	<b>59,220.00</b>	<b>1,038.33</b>
<b>TOTAL GASTOS TRAB. SUMINISTROS Y SERV.</b>	<b>598,164.27</b>	<b>9,961.89</b>
<b>ARRENDAMIENTOS</b>		
Alquiler Local Oficina	368,623.23	6,463.24
<b>TOTAL ARRENDAMIENTO</b>	<b>368,623.23</b>	<b>6,463.24</b>
<b>GASTOS DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIONES</b>		
Depreciación Mobiliario y Eqs. Oficina	56,717.04	994.45
Depreciación Otros Activos	1,492.20	26.16
Amortización de Constitución	31,623.18	554.46
Amortización en Propiedad Arrendada	38,292.60	671.40
<b>TOTAL GASTOS DE DEP. Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>128,125.02</b>	<b>2,246.48</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		
Cargo Impuesto 0.15% sobre pagos	19,027.06	333.61
Cargos y Comisiones	49,465.59	867.30
Cargos por Servicios	100.00	1.75
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>68,592.65</b>	<b>1,202.67</b>
<b>GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>		
	<b>VALORES EN RD\$</b>	<b>VALORES EN €S</b>
<b>RÉCARGOS E INTERESES</b>		
Recargos	10,945.56	191.91
Interés indemnizatorio	169.64	2.97
<b>TOTAL RECARGOS E INTERESES</b>	<b>11,115.20</b>	<b>194.89</b>
<b>OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>		
Renovación de Carné ITBIS	19,300.00	338.40
Otros Gastos	4,787.00	83.93
Pérdida en Cambio de Divisas	115,889.52	2,031.94
<b>TOTA OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>139,976.52</b>	<b>2,454.27</b>
<b>TOTAL GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>151,091.72</b>	<b>2,649.16</b>
<b>GASTOS DE IMPUESTOS</b>		
RZF Zonas Francas	462,824.31	8,114.91
Impuesto Selectivo al Consumo	2,803.60	49.16
Impuesto a las Telecomunicaciones	724.73	12.71
Propina Legal	10,047.20	176.16
<b>TOTAL GASTOS DE IMPUESTOS</b>	<b>476,399.84</b>	<b>8,352.94</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>4,721,553.37</b>	<b>82,785.18</b>
<b>BENEFICIO DEL PERIODO</b>	<b>8,579,218.23</b>	<b>150,423.40</b>



**avansi**



*[Handwritten signature]*  
25



AVANSI, SRL  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

<u>ACTIVOS</u>	<u>VALORES EN RD\$</u>	<u>VALORES EN €S</u>
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES</u></b>		
<b>EFFECTIVO EN CAJA</b>		
Caja Chica	5,000.00	
<b>TOTAL EFFECTIVO EN CAJA</b>	<b>5,000.00</b>	
<b>EFFECTIVO EN BANCOS</b>		
Banreservas 240-016-9645 RD\$	4,355,270.29	73,578.33
Banreservas 3130000034 US\$	1,256,269.18	21,223.52
<b>TOTAL EFFECTIVO EN BANCOS</b>	<b>5,611,539.47</b>	<b>94,801.85</b>
<b>TOTAL EFFECTIVO EN CAJA Y BANCO</b>	<b>5,616,539.47</b>	<b>94,886.32</b>
<b><u>CUENTAS POR COBRAR</u></b>		
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>		
Cuenta por Cobrar Clientes Locales	792,299.20	13,385.17
Cuentas por Cobrar Clientes del Exterior	45,624,612.38	770,786.27
<b>TOTAL CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>46,416,911.58</b>	<b>784,171.45</b>
<b>IMPUESTOS ADELANTADO</b>		
ISR e ITBIS Retenido por Entidades del Estado	860,345.82	14,534.76
Credito Autorizada OGII	343,797.67	5,808.15
<b>TOTAL IMPUESTOS ADELANTADOS</b>	<b>1,204,143.49</b>	<b>20,342.91</b>
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>53,237,594.54</b>	<b>899,400.67</b>
<b><u>INVERSIONES</u></b>		
<b>GARANTIAS Y CERTIFICADOS BANCARIAS</b>		
Certificado No. 9501157267	100,000.00	1,689.41
Certificado No. 981774	148,927.80	2,516.00
Certificado No. 9502382465	23,606.78	398.82
Garantía No. GCP-2019-00048	237,689.76	4,015.55
Garantía No. GCP-2019-00138	124,899.50	2,111.75
Garantía No. GOP-2019-00353	72,070.14	1,217.56
Garantía No. GCP-2019-00261	288,280.55	4,870.24
Garantía No. GOP-2019-00406	81,464.25	1,376.26
<b>TOTAL INVERSIONES</b>	<b>1,077,038.78</b>	<b>18,195.59</b>
<b><u>ACTIVOS FIJO</u></b>		
<b>ACTIVOS CATEGORIA 2 Y 3</b>		
Mobiliario y Enseres de Oficina	739,268.83	12,489.27
Equipos Sistemas y Comunicación	56,526.45	954.96
Depreciación Acumulada	(652,118.07)	(1,016.94)
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>143,677.21</b>	<b>2,427.30</b>
<b><u>OTROS ACTIVOS</u></b>		
<b>DEPOSITOS DE RENTA</b>		
Deposito Alquiler Oficina	344,529.00	5,820.50
<b>TOTAL DEPOSITOS DE RENTA</b>	<b>344,529.00</b>	<b>5,820.50</b>
<b>DIFERIDOS POR AMORTIZAR</b>		
Mejoras en Propiedad Arrendada	28,719.48	485.19
<b>TOTAL DEPOSITOS DE RENTA</b>	<b>28,719.48</b>	<b>485.19</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>54,831,559.01</b>	<b>926,329.25</b>







AVANSI, SRL  
BALANCE GENERAL  
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

PASIVO

<b>CUENTAS POR PAGAR LOCAL</b>		
Cuentas por Pagar Proveedores	14,108.00	238.34
Impuestos por Pagar	186,651.79	3,153.31
Tarjeta Credito No. 9106	300.00	
<b>TOTAL CUENTAS POR PAGAR LOCAL</b>	<b>201,059.79</b>	<b>3,396.72</b>
<b>CUENTA POR PAGAR EXTERIOR</b>		
VIAFIRMA	6,518,267.40	110,120.19
<b>TOTAL CUENTA POR PAGAR EXTERIOR</b>	<b>6,518,267.40</b>	<b>110,120.19</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>6,719,327.19</b>	<b>113,516.91</b>

CAPITAL

<b>PATRIMONIO</b>		
Capital Social	500,000	8,447
Reserva Legal	637,032	10,762
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>1,137,032</b>	<b>19,209</b>
<b>RESULTADO ACUMULADO</b>		
Resultado de Ejercicios Anteriores	42,604,882.41	719,770.69
Resultado del Ejercicio Actual	4,370,317.41	73,832.53
<b>TOTAL RESULTADO ACUMULADO</b>	<b>46,975,199.82</b>	<b>793,603.22</b>
<b>TOTAL CAPITAL</b>	<b>48,112,231.82</b>	<b>812,812.34</b>
<b>TOTAL PASIVO Y CAPITAL</b>	<b>54,831,559.01</b>	<b>926,329.25</b>



**avansi**



AVANSI, SRL  
ESTADO DE RESULTADO  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

<u>INGRESOS</u>	<u>VALORES EN RDS</u>	<u>VALORES EN €S</u>
<b><u>INGRESOS POR OPERACIONES</u></b>		
Ingresos Operacionales	18,364,733.38	310,255.95
<b>INGRESOS BRUTOS</b>	<b>18,364,733.38</b>	<b>310,255.95</b>
<b><u>MENOS</u></b>		
Descuentos en Ventas	(1,090,980.00)	(18,431.11)
<b>INGRESOS NETOS</b>	<b>17,273,753.38</b>	<b>291,824.33</b>
<b><u>OTROS INGRESOS</u></b>		
Ganancias en cambio de Divisas	154,708.42	2,613.66
Interes por Certificados Bancarios	2,888.77	48.80
Intereses bancarios ganados	2,326.56	39.31
Otros Ingresos	3,298.05	55.72
<b>TOTAL OTROS INGRESOS</b>	<b>163,221.80</b>	<b>2,757.48</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>17,436,975.18</b>	<b>294,581.82</b>
<b><u>COSTOS</u></b>		
Costo de Venta	7,215,752.88	121,903.57
<b>Total Costo de Venta</b>	<b>7,215,752.88</b>	<b>121,903.57</b>
<b><u>GASTOS</u></b>		
<b><u>GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS</u></b>		
<b><u>GASTOS DE PERSONAL</u></b>		
<b>REMUNERACIONES</b>		
Sueldos y Salarios	2,042,000.23	34,497.73
Salario de Navidad	171,892.87	2,903.97
Vacaciones	39,702.48	670.74
Preaviso y Cesantia	67,981.54	1,145.49
<b>TOTAL REMUNERACIONES</b>	<b>2,321,577.12</b>	<b>39,220.93</b>
<b>APORTE SEGURIDAD SOCIAL</b>		
Seguro Familiar de Salud	145,488.78	2,457.90
Fondo de Pensiones	146,600.53	2,476.68
Seguro de Riesgos Laborales	15,652.90	264.44
<b>TOTAL APORTE SEGURIDAD SOCIAL</b>	<b>307,742.21</b>	<b>5,199.02</b>
<b>APORTE INFOTEP</b>		
Contribución al INFOTEP	20,680.00	349.37
<b>TOTAL APORTE INFOTEP</b>	<b>20,680.00</b>	<b>349.37</b>
<b>OTROS GASTOS DE PERSONAL</b>		
Seguro Complementario ARS UNIVERSAL	188,750.00	3,188.76
Formulario Ministerio Trabajo	800.00	13.52
Otros Gasto de Personal	2,560.82	43.26
<b>TOTAL SEGUROS DEL PERSONAL</b>	<b>192,110.82</b>	<b>3,245.54</b>
<b>TOTAL GASTOS DE PERSONAL</b>	<b>2,842,110.15</b>	<b>48,014.86</b>
<b><u>GASTOS POR TRABAJOS SUMINISTROS Y SERVICIOS</u></b>		
<b>HONORARIOS POR SERVICIOS PROFESIONALES</b>		
Servicios Profesionales Legales	34,475.00	582.42
Auditorias INDOTEL	24,000.00	405.46
<b>TOTAL HONORARIOS POR SERVICIOS PROF.</b>	<b>58,475.00</b>	<b>987.88</b>
<b>GASTOS DE OFICINA</b>		
Mensajería y Correo Local	42,862.03	724.10
Materiales Gastables	18,288.24	305.96
Traslados Jornadas de Trabajo	52,801.52	892.03
Licencia Software Contable	27,660.80	467.30
Materiales de Limpieza y Pagos Conserje	32,100.00	542.30



**avansi**

*[Handwritten signature]*  
27

Mantenimiento Áreas y Reparaciones	85,466.48	1,443.88
Consumible Impresora	700.00	
Misceláneos	3,569.07	60.30
<b>TOTAL GASTO DE OFICINA</b>	<b>263,447.14</b>	<b>4,450.70</b>
<b>GASTOS DE REPRESENTACIÓN</b>		
Pasaje Aéreo, Hospedaje y Dieta	122,013.47	2,061.31
Gastos de Representación	22,660.82	
<b>TOTAL GASTOS DE REPRESENTACIÓN</b>	<b>144,674.29</b>	<b>2,444.14</b>
<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>		
Energía Eléctrica	9,292.66	156.99
Comunicación Oficinas e Internet	16,635.62	281.04
Comunicación Móvil	51,689.75	873.25
<b>TOTAL SERVICIOS PÚBLICOS</b>	<b>77,618.03</b>	<b>1,311.29</b>
<b>LEGALIZACIONES Y MEMBRESÍAS</b>		
Legalizaciones, Certificaciones DGII y Otros	15,400.00	260.17
Registro de Nombre, Marcas y Productos	18,641.00	314.92
Membresía CNZF	35,250.00	595.52
<b>TOTAL LEGALIZACIONES Y MEMBRESÍAS</b>	<b>69,291.00</b>	<b>1,170.61</b>
<b>TOTAL GASTOS TRAB. SUMINISTROS Y SERV.</b>	<b>613,505.46</b>	<b>10,364.62</b>
<b>ARRENDAMIENTOS</b>		
Alquiler Local Oficina	393,424.20	6,646.54
<b>TOTAL ARRENDAMIENTO</b>	<b>393,424.20</b>	<b>6,646.54</b>
<b>GASTOS DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIONES</b>		
Depreciación Mobiliario y Eqs. Oficina	56,717.04	958.18
Depreciación Otros Activos	10,081.08	170.31
Amortización en Propiedad Arrendada	9,573.12	161.73
<b>TOTAL GASTOS DE DEP. Y AMORTIZACIÓN</b>	<b>76,371.24</b>	<b>1,290.22</b>
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>		
Cargo impuesto 0.15% sobre pagos	17,162.72	289.05
Cargos y Comisiones	56,812.12	959.79
<b>TOTAL GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>73,974.84</b>	<b>1,249.74</b>
<b>GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>		
	<b>VALORES EN RD\$</b>	<b>VALORES EN €S</b>
<b>RECARGOS E INTERESES</b>		
Recargos	16,584.65	280.18
<b>TOTAL RECARGOS E INTERESES</b>	<b>16,584.65</b>	<b>280.18</b>
<b>OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>		
Pérdida en Cambio de Divisas	806,728.12	13,628.94
Donaciones	410,000.59	6,926.59
<b>TOTA OTROS GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>1,216,728.71</b>	<b>20,555.52</b>
<b>TOTAL GASTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>1,233,313.36</b>	<b>20,835.71</b>
<b>GASTOS DE IMPUESTOS</b>		
RZF Zonas Francas	604,581.39	10,213.85
Impuesto Selectivo al Consumo	5,814.10	98.22
Impuesto a las Telecomunicaciones	1,162.84	19.65
Propina Legal	6,647.31	112.30
<b>TOTAL GASTOS DE IMPUESTOS</b>	<b>618,205.64</b>	<b>10,444.02</b>
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>5,850,904.89</b>	<b>98,845.71</b>
<b>BENEFICIO DEL PERIODO</b>	<b>4,370,317.41</b>	<b>73,832.53</b>



 **avansi**

  
22





### DECLARACIÓN JURADA



Quien suscribe, Carlos David Gómez Escobar, de nacionalidad española, residente legal en República Dominicana, casado, con número de cédula 402-3837456-1, en calidad de Gerente Regional, actuando en nombre y representación de Avansi S.R.L., identificada con el Registro Nacional de Contribuyente (RNC) número 1-30-22250-9, con domicilio en la Av. Lope de Vega, número 19, Edificio PIISA A, Suite 102, Ensanche Naco, Distrito Nacional, Santo Domingo, República Dominicana, conforme a los poderes que me fueran otorgados, en virtud de mis facultades estatutarias, por medio del presente documento, y en respuesta a los requerimientos del proyecto identificado con el código PEPU-CPJ-003-2020 del Consejo del Poder Judicial para la ADQUISICIÓN DE LICENCIAS ADICIONALES PARA LA SOLUCIÓN DE FIRMA ELECTRONICA DEL PODER JUDICIAL, declaro BAJO LAS MÁS SOLEMNE FE DEL JURAMENTO, lo siguiente:

1. No nos encontramos en ninguna de las prohibiciones de contratar establecidas en el Artículo 12 del Reglamento de Compras de Bienes y Contrataciones de Obras y Servicios del Poder Judicial, ni las establecidas en el artículo 8 numeral 3, ni el artículo 14 de la Ley 340-06 sobre Compras y Contrataciones del Estado.
2. Que ningún funcionario o empleado del Poder Judicial tiene interés pecuniario en la oferta.
3. Que no hay ningún acuerdo de parte de Avansi S.R.L. con persona particular, sociedad, corporación o firma para someter varias ofertas bajo nombres distintos.
4. Que ni nosotros ni nuestro personal directivo ha sido sometido ni condenado por un delito relativo a su conducta profesional o por declaración falsa o fraudulenta acerca de su idoneidad para firmar un contrato adjudicado.
5. Que no tenemos juicios pendientes con el Estado Dominicano.
6. Que no estamos sometidos a un proceso de quiebra, ni liquidación, ni concurso de acreedores, y que somos una empresa solvente.
7. Que estamos al día en el pago de nuestras obligaciones Fiscales de la Seguridad Social y Tributarias, conforme a la legislación vigente.
8. Que no estamos embargados; nuestros negocios no han sido puestos bajo administración judicial, y nuestras actividades comerciales no han sido suspendidas ni se ha iniciado procedimiento judicial en nuestra contra por cualquiera de los motivos precedentes;

La presente DECLARACIÓN JURADA ha sido realizada en la ciudad de Santo Domingo, República Dominicana a los trece (13) días del mes de noviembre del año dos mil veinte (2020).

 **avansi**

  
29

Sevilla, España

viernes, 13 de noviembre de 2020.

**Dirigido a:**

Consejo del Poder Judicial de la República Dominicana.

**ASUNTO:****CERTIFICACIÓN DEL FABRICANTE PARA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS VIAFIRMA**

Distinguidos Sres:

Por medio de la presente certificamos que la entidad Avansi S.R.L. compañía organizada y constituida de acuerdo a las leyes de la República Dominicana, con su domicilio social establecido en la Avenida Lope de Vega, número 19, Suite 102, del Sector Naco, en el Distrito Nacional de la ciudad de Santo Domingo, funge actualmente como distribuidor autorizado y único para República Dominicana de las licencias de los productos de software de desarrollo propio del Grupo Viafirma, que tienen como marca corporativa, ese mismo nombre.

Esperando que la presente responda a su solicitud, me despido,

Cordialmente.



Firmado digitalmente por 31611194V  
ANTONIO CABRERA (R:B91052142)  
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES,  
o=VIAFIRMA, S.L., 2.5.4.97=VATES-B91052142,  
sn=CABRERA JIMENEZ, givenName=ANTONIO,  
serialNumber=31611194V, cn=31611194V  
ANTONIO CABRERA (R:B91052142),  
2.5.4.13=Notario.LUIS BARRIGA FERNANDEZ/  
Núm Protocolo:1215/Fecha  
Otorgamiento:30-03-2000  
Fecha: 2020.11.13 21:12:24 +01'00'

**Antonio Cabrera Jiménez****Presidente**



---

Viafirma Inbox Consejo del Poder Judicial  
Servicio de Instalación y Configuración de Licencia

  
31





## ÍNDICE

<b>1. CONTROL DE DOCUMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LICENCIA DE VIAFIRA INBOX..</b>	<b>4</b>
2.1. Antecedentes .....	4
2.2. Migración .....	4
2.3. Instalación de licencias .....	5
<b>3. PRÓXIMOS HITOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>
3.1. Versión actual del software .....	6
3.2. Nueva versión (v.4) .....	6
3.2.1. Fecha de implementación con las mejoras solicitadas por el CPJ .....	6
3.2.2. Entrega de nuevos manuales.....	6



## 1. CONTROL DE DOCUMENTO



Título:	Viafirma Inbox Consejo del Poder Judicial		
Asunto:	Servicio de Instalación y Configuración de Licencia		
Versión:	1	Fecha:	18-11-2020
Código:		Revisión anterior:	--
Idioma:	Castellano	Núm. Páginas:	6

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
Fecha	Versión	Motivo del Cambio
18-11-2020	1	Primera versión.



33

## 2. SERVICIO DE INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE LICENCIA DE VIAFIRA INBOX



### 2.1. Antecedentes

---

En base a la evolución del proyecto de firma digital implementada en el Consejo del Poder Judicial de República Dominicana, se plantea la necesidad de generar una licencia del software Viafirma Inbox para la instalación en las premisas propias del Consejo del Poder Judicial (servidor de Microsoft Azure).

Desde esa perspectiva, Viafirma le hizo una propuesta técnica y económica al Consejo del Poder Judicial el día 20 de octubre de 2020, en la que se recogían las condiciones de migración de la licencia actual hacia los servidores de la institución y la instalación en dichas premisas de las licencias necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.

### 2.2. Migración

---

El trabajo necesario es la migración de Viafirma Inbox y SimpleSign OTP a las premisas del Poder Judicial (se descarga la migración de Viafirma Fortress). Si bien la migración de SimpleSign OTP es trivial, la de Viafirma Inbox tiene una enorme complejidad, por varios motivos entre los que destacan:

- Se debe diseñar un proceso de migración que implique el menor tiempo de parada posible. Siempre será necesario una parada de servicio, para evitar que se creen nuevos documentos o se hagan firmas en el entorno cloud que se pierdan en la migración, pero debe intentarse que ese tiempo sea lo más corto posible (inicialmente se plantea una parada de máximo un fin de semana).
- El volumen de datos es enorme, y está en continuo crecimiento. Ello implica que el traslado de los documentos y datos desde el entorno actual en cloud de AWS a las premisas del Consejo del Poder Judicial puede implicar muchas horas (probablemente, varios días), por lo que deberían diseñarse procesos de traslado temporal para ir enviando porciones de los datos o documentos antes de la parada para la migración final.
- El entorno cloud actual es un entorno compartido con otros clientes del sector público y privado de la República Dominicana, como Indotel. Eso implica que deberán desarrollarse scripts para que la migración sea única y exclusivamente de los datos del Poder Judicial, por lo que no puede basarse en un backup / restore de la base de datos y sistemas de ficheros.





Por ello, Viafirma desarrollará scripts y procesos que se encarguen de extraer la información específica del Consejo del Poder Judicial, así como procesos de sincronización con las premisas destino, de forma que al menos los documentos puedan ser enviados, por ejemplo por meses, al sistema de almacenamiento del Consejo Poder Judicial.



La migración se irá haciendo a lo largo de las semanas y/o meses anteriores a la fecha prevista para la entrega (apartado 3.2.1.).

### 2.3. Instalación y registro de licencias

Viafirma se encarga de ejecutar todo el proceso de instalación de las licencias necesarias en las premisas del Consejo del Poder Judicial, así como de configuración de las mismas, para el correcto funcionamiento del servicio, quedando registrados y bajo la responsabilidad de Viafirma, los correspondientes códigos de licencia generados en cada caso.

Una vez hecha la migración, la instalación y puesta en producción de la nueva licencia se llevará a cabo durante un fin de semana, en el que el servicio quedará inhabilitado.



## 3. HITOS TEMPORALES

### 3.1. Versión actual del software

---

Esta guía de instalación se refiere a la última versión disponible del software Viafirma Inbox. En concreto, la versión 3.4.21.

Desde el siguiente enlace se puede ver el [histórico de versiones](#).



### 3.2. Nueva versión (v.4)

---

A lo largo del primer trimestre de 2021, se liberará una nueva versión del software (versión 4), que, debido a su lenguaje y características técnicas más modernas, permitirá reducir los riesgos incidencias posibles.

El objetivo es disponer de la nueva versión, ya probada, a mediados de febrero de 2021.

#### 3.2.1. Fecha de implementación con las mejoras solicitadas por el CPJ

A partir de esa fecha (mediados de febrero), sobre la base de esta nueva versión, se implementarán las mejoras solicitadas por el CPJ:

- Autenticación de múltiples factores con uso de contraseñas complejas, configuraciones específicas según tiempo de inactividad, y definición de zona horaria por defecto.
- Configuración sencilla de funcionalidades disponibles para cada usuario.
- Incorporación de metadatos de usuarios a la plataforma.

El objetivo es que se pueda entregar la licencia de la nueva versión del software, con esas mejoras ya incorporadas, ente la última semana de marzo de 2021 y la primera semana de abril del mismo año.

#### 3.2.2. Entrega de nuevos manuales

Junto con la entrega de la licencia de la nueva versión, se hará entrega de los nuevos manuales de gestión del software.





---

Soporte Técnico Profesional  
para Soluciones de la  
Suite Viafirma

 avansi

  
37



## ÍNDICE



<b>1. INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA</b>	
1.1. Resumen de la propuesta	6
1.2. Metodología de prestación del servicio	6
1.2.1. Metodología en fase de soporte y operación	6
1.2.2. Control de calidad	7
1.2.3. Plan de calidad en la evolución del software	7
1.2.4. Garantía	8
1.2.5. Seguridad	9
1.2.1. Prestador Servicio de Confianza Cualificado (eIDAS)	9
<b>2. ANS/SLA SOPORTE TÉCNICO PROFESIONAL</b>	<b>10</b>
2.1. Descripción del Alcance	10
2.1.1. Alcance del Soporte Técnico Profesional	10
2.2. Tipo de Nivel de Servicio	13
2.3. Soluciones Incluidas en el Alcance	14
<b>3. DEFINICIONES</b>	<b>15</b>
<b>4. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	<b>16</b>
4.1. Puntos de Acceso	16
4.2. Equipos de Soporte	16
<b>5. NIVELES DE SERVICIO (SOPORTE TÉCNICO)</b>	<b>17</b>
5.1. Consideraciones Generales	17
5.2. Disponibilidad	17
5.3. Nivel de Severidad de las Incidencias	17
5.4. Alcance del Servicio de Soporte	18
5.4.1. Alcance excluido en el soporte	19
5.5. Tiempos de Respuestas y Resolución	20




## 6. GUÍA DE ACCESO AL CANAL HELPDESK

6.1. Autorizaciones	
6.1.1. Autorización de Contactos	
6.1.2. Autorización de Usuarios de Portal	
6.2. Crear nueva solicitud	21
6.2.1. Desde correo electrónico	21
6.2.2. Desde el portal de usuario	22
6.3. Seguimiento de Solicitudes	23
6.3.1. Desde correo electrónico	23
6.3.2. Desde el portal de usuarios	23
6.4. Base del Conocimiento	24



## CONTROL DE DOCUMENTO



Título:	Viafirma		
Asunto:	Oferta Soporte Soluciones Viafirma		
Versión:	1	Fecha:	14/05/2020
Código:		Revisión anterior:	--
Idioma:	Castellano	Núm. Páginas:	25

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES		
Fecha	Versión	Motivo del Cambio
14/05/20	1	Primera versión.



Handwritten signature and number 40





## CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Esta Propuesta es propiedad de Viafirma, S.L. - (en adelante Viafirma). No podrá ser duplicada ni en su totalidad ni en parte para otro propósito distinto de su evaluación.

Si el contrato le es adjudicado a **VIAFIRMA** como resultado o en relación con esta Propuesta de colaboración profesional, **el cliente** podrá tener el derecho de copiar, usar o revelar los datos en los términos estipulados en el Contrato.

Esta cláusula no limita el derecho de Viafirma de usar la información contenida en la propuesta si ésta ha sido obtenida de otras fuentes. Toda la información de esta propuesta está sujeta a dicha cláusula.

Para más información contacte con:

Viafirma, S.L.

Carlos Gómez

Gerente Regional

Tel.: 809 904 1044

Email: [carlos.gomez@avansi.com.do](mailto:carlos.gomez@avansi.com.do) / [cgomez@viafirma.com](mailto:cgomez@viafirma.com)





 avansi



## 1. INTRODUCCIÓN A LA PROPUESTA

### 1.1. Resumen de la propuesta



La propuesta se presenta para proporcionar el servicio de mantenimiento y soporte profesional de las soluciones implantadas y en uso por parte del cliente.

El mantenimiento implica el derecho del cliente de recibir actualizaciones de los productos de forma gratuita mientras dure el servicio contratado.

Las condiciones específicas y detalladas del servicio de soporte técnico se encuentran en el apartado 3 del presente documento, donde se especifican entre otras cosas los tiempos de respuesta según niveles de incidencia.

### 1.2. Metodología de prestación del servicio

#### 1.1.1. Metodología en fase de soporte y operación

En proyectos de implantación de esta naturaleza nos ayudamos de herramientas de gestión como las descritas a continuación:

- **Zoho Helpdesk:** sistema web encargado de la gestión de tickets de cualquier naturaleza (incidencias, consultas) que se generen durante el servicio. Permite realizar seguimiento de las incidencias por parte del equipo de Viafirma y del cliente (incluyendo el usuario), generación automática de informes, creación de alertas y avisos al equipo de Soporte ante potenciales incumplimientos de los ANS, etc.
- **Nagios:** plataforma Open Source de monitorización de servicios. Permite monitorizar distintos tipos de servicios y puertos (servidores web, servidores de aplicaciones, bases de datos, etc.) permitiendo a la vez disponer de alertas ante cualquier tipo de incidencia, y de indicadores de disponibilidad del servicio para la generación de informes.
- **Gitbook:** plataforma para la generación de documentación de entregas.



El perfil responsable del servicio, así como el grupo de aseguramiento de la calidad, serán responsables de la observación continua de la evolución de los distintos indicadores de la calidad del servicio y del soporte, tomando las medidas correctoras que sean necesarias. Del mismo modo, serán responsables de que cualquier entrega, nueva versión o, en general, cualquier





actuación que lo requiera, implique la actualización o generación de la documentación necesaria en los niveles de calidad requeridos.

### 1.1.2. Control de calidad

Cualquier potencial cambio en el producto será comunicado con la suficiente antelación, de cara a que los trabajos de actualización sean realizados en ventanas de tiempo donde no afecte a los usuarios. Viafirma dispone de procedimientos para realizar rollback de la actualización ante cualquier fallo que se detecte en la misma.



### 1.1.3. Plan de calidad en la evolución del software

Viafirma dispone de certificación ISO-9001 de sus procesos de aseguramiento de la calidad. Ello implica la existencia de un amplio conjunto de protocolos que son supervisados por una certificadora independiente.

Los procesos de gestión de calidad de los productos software Viafirma están dirigidos a satisfacer al cliente y las exigencias del personal implicado en el mismo, así como a proporcionar valor a los clientes con nuestros productos. Para ello, se gestionan:

- Las expectativas del cliente: gestión de nuevos requisitos para los productos, confección de backlogs, etc.
- Los riesgos asociados: compatibilidad hacia atrás, coherencia de nuevas evoluciones de productos, introducir excesiva complejidad en el producto, etc.
- Las relaciones con el cliente: despliegue de nuevas versiones, comunicaciones de novedades o incidencias, recepción de errores, incidencias o consultas, soporte, etc.
- El personal asociado al producto: gestión de habilidades, capacidades, motivación, bajas temporales o definitivas, etc.

Trabajamos en un ambiente ágil, con una unidad principal: el backlog del producto (todo el conjunto de nuevos requisitos a implementar), que se van descomponiendo en versiones programadas en función de la relevancia del requisito, su urgencia, personal implicado, riesgos, dificultad de implementación, etc. en interacciones de versiones que van desde las dos semanas hasta los tres meses.

La clave está en la existencia de un equipo de Aseguramiento de la Calidad. Este equipo es absolutamente independiente del equipo de producto, y es de hecho un equipo transversal, que gestiona todos los productos de la suite Viafirma. Entre las atribuciones del equipo de Calidad están:



- La verificación del conjunto de requisitos del backlog que se incluyen en una versión, asegurando que la nueva versión satisface las necesidades esperadas por el conjunto de clientes.
- La verificación de que los modelos resultado del análisis del backlog se corresponden con las expectativas de los clientes.
- La ejecución del plan de pruebas de la versión, independientemente de la ejecución del mismo por parte del equipo de producto.
- La verificación de la calidad de los entregables para cada versión, conjuntamente con el Product Manager.
- La interacción con el equipo de Comunicación para que se notifique a los clientes la próxima versión esperada, novedades, etc.
- La creación de los registros documentales necesarios para la certificación ISO-9001, referentes a la ejecución de las distintas tareas anteriores necesarias en su desempeño.
- La creación, o revisión, de los manuales de usuario y otra documentación asociada a la nueva versión (documentación formativa, etc.).
- La ejecución conjunta, cuando aplica, de pruebas con el cliente.
- El mantenimiento de la matriz de riesgos y verificación de que se controlan o mitigan correctamente.
- La verificación de que el rendimiento del software no ha disminuido con la nueva versión.
- La revisión de los indicadores de calidad de código en la infraestructura de integración continua implantada para el desarrollo de productos (en este caso, Sonar).



#### 1.1.4. Garantía

Viafirma se compromete a resolver sin coste alguno cualquier tipo de incidencia producida por una incorrecta instalación o gestión, así como las derivadas de errores de diseño o parametrización, cuya responsabilidad se atribuya al adjudicatario durante la ejecución de los trabajos asignados.

Durante el período de servicio, cualquier corrección requerida en nuestra plataforma será ejecutada por Viafirma sin coste alguno, incluida la implantación del software corregido, parches, etc. en el entorno de calidad y posteriormente en el de producción.

La garantía también incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas, detectadas por los usuarios durante el manejo del sistema y que requieran la modificación, adaptación o parametrización de los procesos previamente desarrollados.


También se incluyen dentro de la garantía los trabajos requeridos de análisis y resolución de incidencias de usuario que, una vez analizadas, no requieran cambios o modificaciones de la aplicación, pero puedan requerir actuaciones técnicas, revisión de datos, interfaces, etc. Estas tareas de soporte asegurarán la necesaria ayuda para procesos propios de usuario, o la resolución de consultas, o incidencias de cualquier clase, sobre las aplicaciones implantadas, e incluirán:

- La resolución de peticiones de consulta o de soporte a procesos de usuario ante una incidencia.
- Documentación de las consultas, incidencias y peticiones de cambio y realización de las acciones encaminadas a su resolución.



Por ello, Viafirma dispondrá de los recursos necesarios para la ejecución de estas tareas.

### 1.1.5. Seguridad

Viafirma cuenta además entre sus procedimientos la implantación del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, con certificado UNE ISO/IEC-27001:2013 actualizado en Marzo de 2020 y con número de [registro ES102911-1](#).



### 1.1.1. Prestador Servicio de Confianza Cualificado (eIDAS)

Viafirma consta en el [registro](#) europeo oficial como Prestador de Confianza Cualificado, con número de [registro : PSC-2019/0008](#) y publicado en las listas de confianza





## ANS/SLA SOPORTE TÉCNICO PROFESIONAL

El propósito de este SLA informa de las condiciones del soporte técnico profesional ofrecido por VIAFIRMA al **CLIENTE**.

Este documento no sustituye lo establecido en el Contrato y/o Acuerdo de Licencia de Uso de los productos o soluciones contratados.



### Descripción del Alcance

#### 1.1.6. Alcance del Soporte Técnico Profesional

El soporte incluye el siguiente alcance:

- Solución de errores del software.
- Soporte a la parametrización y reconfiguración de los productos y sistemas contratados, incluyendo parametrización en remoto vía SSH.
- La resolución de problemas cuya solución no esté explícitamente recogida en los manuales entregados.
- Soporte al diagnóstico de un problema causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluyendo cualquier caso de fuerza mayor o de catástrofe más allá del alcance de VIAFIRMA.
- Soporte sobre las APIs de integración desarrolladas por Viafirma.
- Análisis de logs y evidencias para la resolución de las incidencias reportadas.
- Servidor de aplicaciones: asistencia al mantenimiento preventivo y evolutivo del servidor de aplicaciones sobre los que se ejecuta el software de Viafirma, como Apache Tomcat o el recomendado explícitamente por Viafirma siempre y cuando éste haya sido instalado y configurado por el equipo técnico de Viafirma.
- Asistencia al mantenimiento del sistema operativo sobre el que corre el software de Viafirma, siempre y cuando éste corresponda a las versiones y fabricantes recomendados durante la instalación del software de Viafirma, y con las limitaciones asociadas a los permisos y roles asignados al usuario asignado a Viafirma y las exclusiones incluidas en el siguiente capítulo.



- Asistencia para la publicación de las apps en los markets oficiales o su distribución privada. Esta asistencia no incluye el uso de herramientas tipo MDM o similar.
- Informes de actuación de soporte técnico. Se remitirán obligatoriamente cuando la intervención del soporte estuviera relacionada con niveles de severidad 1 ó 2.
- Acceso a documentación técnica avanzada y personalizada para la instalación del CLIENTE.
- Base del Conocimiento.
- Asistencia y colaboración con empresas de terceros para actividades exclusivas de integración del software de Viafirma. Esta colaboración se limita a reuniones técnicas, en remoto mediante canales como webex o similar, cuyo objetivo sea la evaluación de un problema existente relacionado con los productos o soluciones de Viafirma o para la evaluación de una nueva integración. Las reuniones presenciales no están incluidas en el alcance del soporte técnico profesional, debiendo ser contratadas explícitamente por el CLIENTE.
- Acceso al canal helpdesk, aplicando, si procede, las restricciones en cuanto a la limitación de usuarios y número de tickets si establecidos en el Contrato y/o Acuerdo de Licencia de Uso de los productos o soluciones contratados.
- Asistencias planificadas: se ofrecen distintos canales para la asistencia remota concertada con el equipo técnico del CLIENTE, entre ellos los enumerados a continuación:
  - vía hangout, webex o similar.
  - conexión remota a puestos de usuarios finales (PC/Linux/Mac). Se realizarán conexiones remotas a través de las aplicaciones autorizadas por el CLIENTE y ajustadas a estándares RDP y que no implique la adquisición de licencias de software con cargo a Viafirma.



#### 1.1.6.1. Fuera del alcance

- Horario no contratado: quedan excluidas las intervenciones fuera del horario de soporte contratado, a menos que hayan sido explícitamente contratadas por el CLIENTE con un período de antelación no inferior a quince días.
- Idioma distinto al español.



- Software de terceros: quedan excluidas las tareas de configuración, mantenimiento o cualquier otra intervención sobre software de terceros, a menos que hayan sido contratadas explícitamente por el CLIENTE.
- Código fuente: quedan excluidas las resoluciones de problemas derivados de modificaciones del código fuente por fuerza bruta o ingeniería inversa.
- Hardware: quedan excluidas las resoluciones de problemas derivados con el hardware o los servicios de infraestructura ajenos a Viafirma, entre ellos: recursos físicos del servidor, como memoria, discos, etc., acceso a redes y otros servidores externos.
- HSM: queda excluido del alcance del soporte cualquier mantenimiento sobre los dispositivos HSM con los que los productos y soluciones de Viafirma integran. El soporte de estos dispositivos asociados con la firma y el manejo de certificados digitales debe ser contratado por el CLIENTE de forma explícita con el fabricante o distribuidor autorizado en cada caso.
- Servidor de aplicaciones: queda excluido del alcance el mantenimiento e intervenciones sobre aquellos servidores de aplicaciones que no hayan sido instalados y configurados por el equipo técnico de Viafirma.
- Servidor de Base de Datos: queda excluido del alcance del soporte el mantenimiento e intervenciones sobre el servidor dedicado a la base de datos (oracle, postgre, mysql, etc.). Estas tareas deben ser gestionadas por el DBA (administrador de la base de datos) del CLIENTE.
- Sistema Operativo: quedan excluidos aquellas intervenciones sobre el sistema operativo que requieran permisos root o que requieran permisos sobre la máquina anfitriona en caso hacer uso de servidores virtualizados. También quedan excluidas aquellas intervenciones en el sistema operativo del servidor si éstas no tienen relación con los productos o soluciones de Viafirma.
- Conexiones remotas a servidores mediante terminal server, team viewer o similar. La conexión remota a servidores sólo será mediante conexión SSH.
- No se incluye la resolución de incidencias provocadas por causas terceras (software de terceros, mala instalación de un software, cortes de suministro eléctrico, configuraciones incompatibles, virus, manipulaciones del usuario, hardware desactualizado, hardware y/o software incompatible, configuraciones del sistema operativo, mal uso por parte del usuario, etc.).
- No se incluyen desplazamientos a las instalaciones del CLIENTE.





- Formación: quedan excluidos los servicios de formación distintos a los contratados explícitamente en el Contrato y/o Acuerdo de Licencia de Uso de los productos o soluciones contratados.
- Fuerza mayor: excluidas las intervenciones y resoluciones a cualquier problema causado por factores fuera de nuestro control razonable, incluyendo cualquier caso de fuerza mayor o de catástrofe más allá del alcance de Viafirma.



## Tipo de Nivel de Servicio

Tanto la garantía como la prestación del servicio de soporte profesional asociada a los productos y soluciones de Viafirma se ofrecen a partir de un **NIVEL 3 de servicio**, es decir, el CLIENTE contactará con el equipo de soporte mediante personal cualificado, técnico y funcionalmente en el área relacionada con las soluciones implantadas por Viafirma y dentro del alcance del presente acuerdo.

Como se describe en la imagen anterior, el usuario final del CLIENTE no contactará en ningún caso con el equipo de soporte de VIAFIRMA, sino que lo hará a través del nivel ofrecido por el propio CLIENTE.

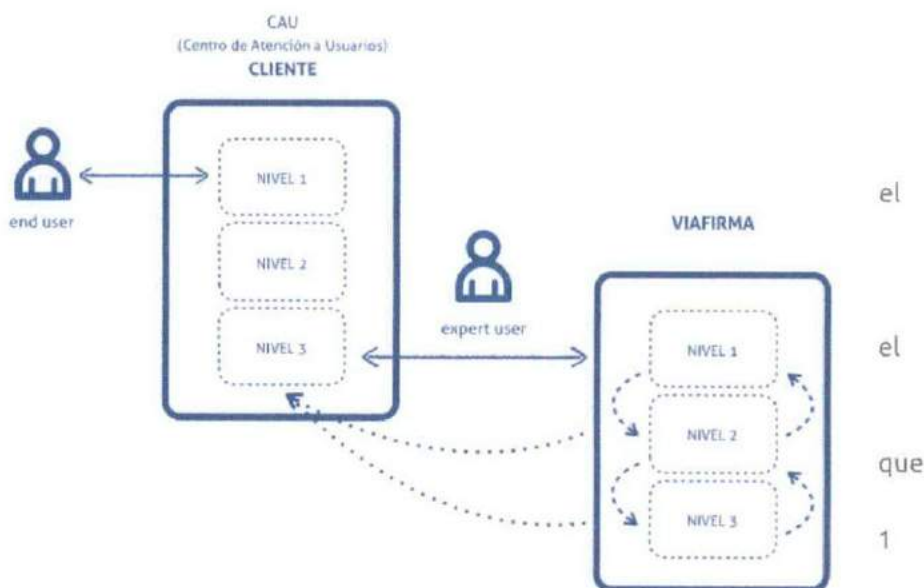


imagen 1 relación entre usuarios y finales y CAU de soporte

## Soluciones Incluidas en el Alcance

- Viafirma Platform
- Viafirma Signs services
- Viafirma Documents

Viafirma Inbox y los evolutivos desarrollados para la instancia del Consejo del Poder Judicial

Viafirma Fortress



## DEFINICIONES

- **Petición.** A los efectos de este acuerdo, una petición de soporte o servicio, generalmente una solicitud de rectificar un defecto en el código existente o una solicitud que no implica ninguna modificación al código, como por ejemplo, una pregunta o una intervención del equipo de soporte.
- **Tiempo de Respuesta.** Tiempo transcurrido entre el momento de la notificación de la incidencia por parte del Cliente y la confirmación de recepción por parte de VIAFIRMA que implica las siguientes acciones:
  - Confirmación de la petición de soporte por la vía de recepción.
  - Priorización de la incidencia según severidad y categoría.
  - Asignación del número de reporte de incidencia y asignación a un técnico adecuado para gestionar el problema.
- **Tiempo de Resolución.** Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia por parte del Cliente y una de las siguientes respuestas por parte de VIAFIRMA:
  - Respuesta aclaratoria sobre las funcionalidades del producto, que pueden estar descritas o no en la documentación actual de VIAFIRMA.
  - Respuesta solicitando más información acerca del problema pues la que se ha suministrado es insuficiente para enfrentar la identificación del problema o la resolución de la incidencia.
  - Respuesta satisfactoria que le permita dar por cerrada la incidencia en forma de documento o de parche del producto.
- **Tiempo de Resolución Máximo.** El tiempo garantizado dentro del Nivel de Servicio de Soporte contratado.





## SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Una vez implantados los servicios en el entorno de producción del CLIENTE, el sistema pasará a estar cubierto por el Servicio Soporte Técnico para asegurar el buen funcionamiento de los productos y soluciones de Viafirma frente a las posibles incidencias y problemas que puedan producirse durante su explotación, ofreciendo los siguientes puntos de acceso:



### Puntos de Acceso

---

- **Soporte vía web (helpdesk):** Viafirma pone a disposición del CLIENTE una herramienta de bug tracking que permite reportar las incidencias o peticiones y realizar el seguimiento de los tickets abiertos. El sistema esta disponible a través del sitio web <https://soporte.viafirma.com>
- **Soporte vía email:** remitiendo un correo a las cuentas [ayuda@viafirma.com](mailto:ayuda@viafirma.com) o [helpdesk@viafirma.com](mailto:helpdesk@viafirma.com) se creará automáticamente un ticket asociado a la cuenta del CLIENTE. Para ello, es necesario que el remitente esté previamente registrado en el sistema de helpdesk.
- **Soporte telefónico:** para las incidencias de severidad 1 ("Crítica") y 2 ("Alta") que lo requieran, tal y como se detalla en el capítulo 4.5.2, El número de teléfono local para el acceso telefónico será +1 (829) 954-8023. Ese será el número definido para atender cualquier necesidad de soporte 24/7.

### Equipos de Soporte

---

El equipo de trabajo de Viafirma está dividido en los distintos niveles de servicio:

- **NIVEL 1:** equipo de recepción. Es responsable de la atención y recepción de la petición de servicio, registrándola y escalándola al equipo técnico adecuado.
- **NIVEL 2:** equipo de resolución (si procede). Su objetivo es resolver la incidencia según la criticidad para el Viafirma (ver niveles de severidad).
- **NIVEL 3:** equipo de desarrollo. En paralelo al equipo de resolución, todas las incidencias son enviadas al equipo de desarrollo del producto, responsable del diagnóstico del problema, la búsqueda de soluciones y el desarrollo e incorporación del parche o nueva versión de Viafirma.

## NIVELES DE SERVICIO (SOPORTE TÉCNICO)



## Consideraciones Generales

No puede responsabilizarse del tiempo de resolución de fallos cuya causa no subyace dentro de sus competencias. Así mismo, no puede responsabilizarse de errores en sistemas de terceros integrados en los desarrollos propios, ni en tener acuerdos a nivel de servicio o contratos de soporte con los fabricantes de dichos sistemas.



## Disponibilidad

El siguiente horario de disponibilidad está asociado al servicio de soporte técnico profesional.

- Asistencia remota: soporte 24/7 para soporte vía telefónica, email, o canal helpdesk.
- Asistencia presencial: de 9:00am a 6:00pm de lunes a viernes, excepto festivos en República Dominicana y fines de semana, si fuera requerido y se cumplieran las condiciones para ello (4 horas desde la confirmación de recepción de una incidencia sin que haya quedado resuelta a través del servicio de asistencia remota).

## Nivel de Severidad de las Incidencias

El equipo de soporte prioriza todas las incidencias y solicitudes en función de la severidad. Estos niveles están descritos en la siguiente tabla de mayor a menor gravedad. Todos los casos contemplados tienen como origen un mal funcionamiento de los productos o soluciones de Viafirma.

Cuando el origen de la incidencia esté relacionada con la infraestructura de los servidores, red de datos en cualquiera de sus modalidades, o cualquier de las exclusiones enumeradas en el documento, no se considerarán incidencias del producto o de la solución de Viafirma.

SEVERIDAD	CASOS
Nivel 1 (crítico)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fallo total del sistema, como por ejemplo una caída del servicio, que impide el acceso a todos los usuarios del sistema.</li> </ul>
Nivel 2 (alto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El servicio está operativo pero con varias funcionalidades principales mermadas, entre ellas, la posibilidad de hacer login en el backend y/o en la app móvil, poder finalizar la firma de un documento.</li> <li>• El servicio está operativo pero la incidencia afecta a un grupo muy importante de usuarios, superior al 30% de usuarios registrados.</li> <li>• El servicio está operativo pero con la capacidad de rendimiento mermada, con sesiones expiradas abruptamente, respuestas se demoran, etc.</li> </ul>






<b>Nivel 3 (medio)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El servicio está operativo pero algunas funcionalidades no críticas ni bloqueantes no están disponibles pero que no les imposibilita completar la operación de firma.</li> <li>La incidencia afecta a un número muy reducido de usuarios.</li> </ul>
<b>Nivel 4 (bajo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Petición de servicio no asociada a incidencia: consultas funcionales técnicas, peticiones de cambio, etc.</li> <li>Peticiones de servicio y/o soporte asociados a ambientes distintos de producción, como por ejemplo ambientes de desarrollo o preproducción.</li> </ul>



## Alcance del Servicio de Soporte

El servicio de soporte disponible es el mostrado en la siguiente tabla:

SERVICIO	Incluido Con Soporte Técnico
Atención a un número ilimitado de incidencias al año en las versiones de vafirma.	Sí
Acceso a todas las actualizaciones, mejoras publicadas y nuevas versiones durante la vigencia del acuerdo.	Sí
Acceso a soporte vía teléfono.	Sí
Acceso a soporte vía email.	Sí
Acceso a soporte vía web.	Sí
Acceso a soporte vía webex.	Sí
Soporte a la gestión de configuraciones y actualizaciones de versiones.	Sí
Soporte a la gestión de la seguridad.	Sí
Soporte sobre el Kit de desarrollo.	Sí



### 1.1.7. Alcance excluido en el soporte

A continuación se definen los casos excluidos en el alcance del soporte para cada nivel de severidad.



SEVERIDAD	CAUSA QUE PROVOCÓ LA INCIDENCIA
<b>Nivel 1 (crítico)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caída del servidor de base de datos.</li> <li>• Pérdida de conectividad con internet, APN o cualquier otro medio que impida la visibilidad entre los servidores y/o dispositivos móviles.</li> <li>• Pérdida de conectividad entre los servidores en los que están instaladas las soluciones de Viafirma y los servidores donde están instalados sistemas externos a Viafirma, como CRM, Repositorio de Documentos, etc.</li> <li>• Pérdida de conectividad con discos, unidades de disco o similares.</li> <li>• Pérdida de conectividad con el servicio de sellado de tiempo ofrecido por una TSA externa o ajena a Viafirma.</li> <li>• Pérdida de conectividad con las fuentes de validación de los certificados digitales emitidos por CA o PSC (Prestador de Servicio de Confianza).</li> </ul>
<b>Nivel 2 (alto)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pérdida de conectividad con internet, APN o cualquier otro medio que impida la visibilidad entre los servidores y un grupo importante de dispositivos móviles asociados a una región geográfica.</li> <li>• Problema que afecta a un grupo importante de usuarios que cuentan con una actualización del sistema operativos, iOS o Android específica con un bug reportado por el propio fabricante (Android o Apple).</li> </ul>
<b>Nivel 3 (medio)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El problema está asociado a un modelo específico de dispositivo, cuyas características operativas no estén recomendadas. Por ejemplo, versiones de sistema operativo obsoletas o memoria insuficiente.</li> </ul>
<b>Nivel 4 (bajo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Peticiones de servicio asociadas a un cambio en la configuración o parametrización de los productos siempre que el proceso para realizar el cambio esté explicado en la documentación de usuario.</li> <li>• Peticiones de servicio o soporte asociados a errores o excepciones arrojadas por sistemas y aplicaciones de terceros, ajenas a Viafirma.</li> </ul>

### Tiempos de Respuestas y Resolución



Severidad	Tiempo de Respuesta Máximo	Tiempo de Resolución Máximo	Método de Comunicación Preferente
Nivel 1	1 hora	4 horas	Teléfono Web tracker
Nivel 2	4 horas	6 horas	Teléfono Web tracker
Nivel 3	8 horas	24 horas	Web Tracker
Nivel 4	24 horas	72 horas	Web Tracker



Nota: los tiempos consignados en la tabla se refieren a horas laborables según el tipo y disponibilidad de soporte contratado.



*[Handwritten signature]*

## GUÍA DE ACCESO AL CANAL HELPDESK

El uso de helpdesk cuenta con dos canales principalmente:

- Correo electrónico
- Portal de usuario (helpdesk)



### Autorizaciones

---

#### 1.1.8. Autorización de Contactos

Para que los correos remitidos por usuarios puedan ser asociados de forma automática a la cuenta del CLIENTE correspondiente, deberá ponerse en contacto con el responsable de servicio de soporte de Viafirma, remitiendo los datos de aquellos usuarios que se deseen incluir, no habiendo límites en el número de usuarios creados.

#### 1.1.9. Autorización de Usuarios de Portal

Al igual que para el uso directo del canal mediante correo electrónico es necesario informar los contactos autorizados, en el caso del portal será necesario dicha autorización, pero además de ésta, será necesaria activar la opción de acceso al portal.

Al realizar esta autorización, el sistema enviará un correo electrónico al usuario autorizado con un link seguro para la activación de la cuenta. En ese momento el usuario podrá establecer su propia contraseña de acceso.

### Crear nueva solicitud

---

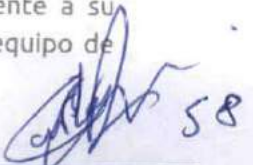
#### 1.1.10. Desde correo electrónico

Cualquier usuario podrá escribir un correo electrónico a las cuentas de correo:

HELPDESK@VIAFIRMA.COM o AYUDA@VIAFIRMA.COM



El sistema genera automáticamente un ticket asociado al caso. Si el remitente del correo ya estuviera registrado en el portal de usuario, el ticket quedaría asociado directamente a su cuenta, y en caso contrario, el ticket quedaría a la espera de ser gestionado por el equipo de soporte.





El sistema asignará un número de seguimiento, y el usuario podrá interactuar en todo momento haciendo uso del mismo hilo de correo, incluyendo respuestas o adjuntos de documentos, imágenes o cualquier otro recurso que necesite remitir.

Si el remitente no estuviera asociado a ninguna cuenta de cliente en particular, no se activará de forma automática ningún procedimiento específico, siendo contestado por el equipo de soporte a la mayor brevedad para orientar al usuario.

### 1.1.11. Desde el portal de usuario

Accediendo al sitio web <https://soporte.viafirma.com/> el usuario tiene a su disposición un portal donde podrá crear nuevas solicitudes.

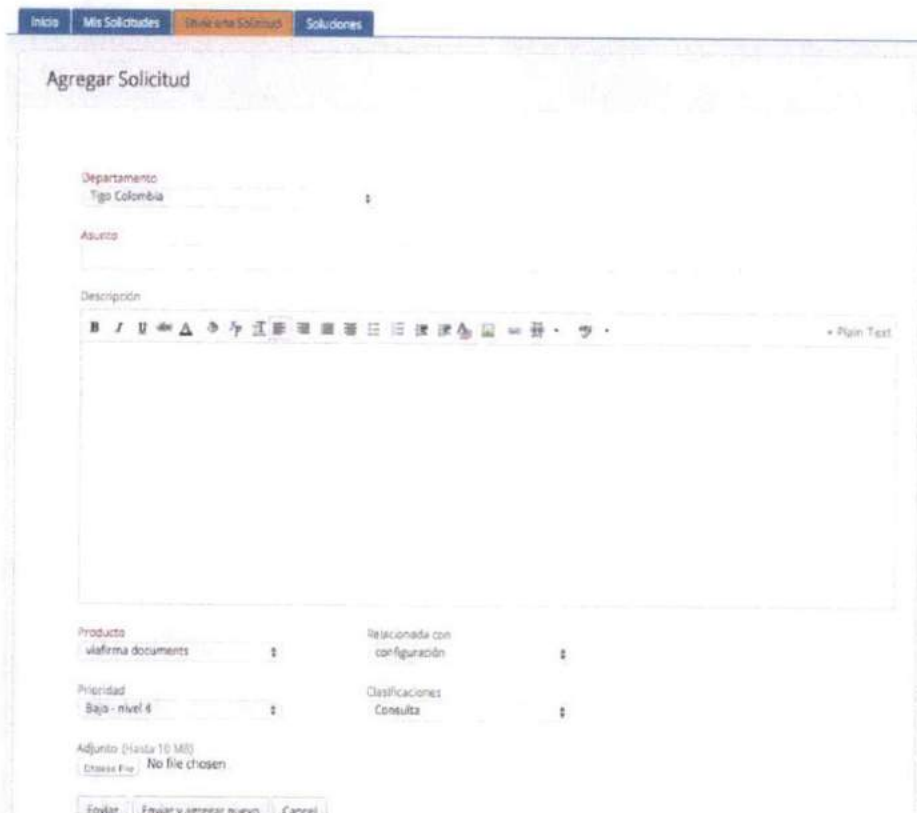



imagen 2 formulario nueva solicitud en portal helpdesk

## Seguimiento de Solicitudes

### 1.1.12. Desde correo electrónico



Cualquier intervención realizada sobre una solicitud es notificada sobre el mismo hilo de correo. Sin embargo, si se desea conocer más detalles del estado de la solicitud, revisar histórico de comentarios, adjuntos, etc., se deberá acceder al portal de usuario y localizar la petición por su número de seguimiento.

### 1.1.13. Desde el portal de usuarios

El portal ofrece seguimiento las solicitudes propias y de las del resto de la compañía, aunque estas últimas hayan sido reportadas por otros usuarios.



Inicio | **Mis Solicitudes** | Envíe una Solicitud | Soluciones

Todas las Solicitudes | **Solicitudes abiertas** | Solicitudes cerrados

2273	Distribucion de Apps solo a traves de Mobile Services	Cuenta cliente 0099	En espera
+	por Portal User 01 2 días hace asignado a Soporte nivel 1 vencido mañana 02:00 AM   2 Tareas		
2272	<b>Inconvenientes conexión 001</b>	Cuenta cliente 0099	En espera
+	por Portal User 01 2 días hace asignado a Soporte nivel 1 vencido mañana 02:00 AM   3 Tareas		
2245	<b>Solicitud Asignación de Plantilla</b>	Cuenta cliente 0099	En espera
+	por Portal User 02 Feb 12 10:05 PM asignado a Soporte nivel 3   5 Tareas		
2244	<b>Problema con usuario 99887</b>	Cuenta cliente 0099	En espera
+	por Portal User 02 Feb 12 06:53 PM asignado a Soporte nivel 1 vencido mañana 02:00 AM   4 Tareas		



imagen 3 seguimiento "mis solictudes"




## Base del Conocimiento



El portal de usuario ofrece además la búsqueda de soluciones que puedan ayudar al conocimiento del producto o servicio contratado.

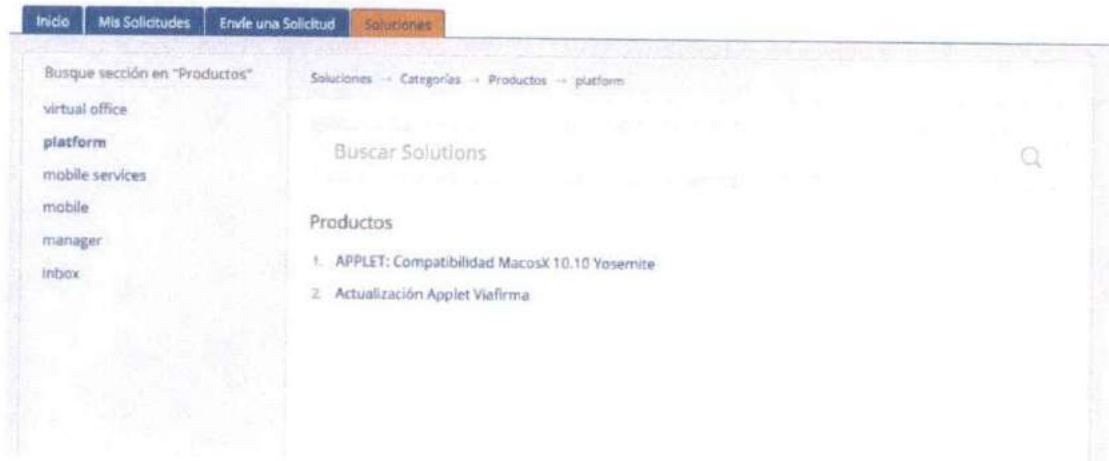


imagen 4 base del conocimiento



**PRESENTACIÓN DE OFERTA DE AVANSI**



**SOBRE A**

**Presentación de Oferta Técnica**

• **Nombre del proyecto:**

Adquisición e Implementación de una Solución de Firma Electrónica para el Consejo del Poder Judicial y sus dependencias.

• **Proceso número:** PEPU-CPJ-003-2020

• **Fecha de presentación:** 18 de noviembre de 2020

• **Dirigido a la atención de:** Departamento de Compras y Licitaciones del Consejo del Poder Judicial de República Dominicana.

• **Dirección:** Av. Enrique Jiménez Moya, esq. Juan de Dios Ventura Simó, Centro de los Héroes, de Constanza, Maimón y Estereo Hondo, Sto. Dgo., RD.

