0000163

INFORME DE EVALUACIÓN

En la ciudad de Asunción, Capital de la República del Paraguay, a los 13 días del mes de setiembre de 2022, se presenta el Informe Final resultante de la evaluación de oferta inherente a la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS" ID 416.337**, elaborado en base a lo establecido en el Articulo 26 la **Ley Nº 2051/2003 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS"**, elaborado en base a lo establecido en el Artículo 26 de la Ley N° 2051/2003 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", y demás artículos concordantes, a efectos de elevar a consideración de la Presidencia del Instituto de Previsión Social y por su intermedio al Consejo de Administración.

1. CONFORMACIÓN DE LA COMISIÓN EVALUADORA DE OFERTAS

Que, por sorteo realizado en la Oficina de Coordinación de la Dirección Operativa Contrataciones, conforme al Memorándum DOP/COP/N° 354/2022, de fecha 29 de agosto de 2022, fueron designados los miembros para integrar la Comisión Evaluadora de Ofertas de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS" ID 416.337**, conforme al siguiente detalle:

- Abg. Rodrigo Viveros, en representación de la Dirección Jurídica.
- Mirian Noemí González, en representación de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.

2. ANTECEDENTES

Que, por Nota Interna PR/GDT N° 024/2022, de fecha 31 de marzo de 2022 identificado como NOT-0052-2022-000025, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación a través de la Gerencia de Desarrollo y Tecnología, solicitó el inicio del llamado a Licitación para la **"RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS**".-

Que, por Dictamen UOC N° 178/2022, de fecha 22 de junio de 2022, la Unidad Control y Verificación de Contrataciones informó la metodología utilizada para la elaboración de precios referenciales.

Que, por Memorándum DOP/DTC/N° 0760/2022, de fecha 27 de junio de 2022, el Departamento Técnico de Contrataciones, informa que cuenta con inclusión en el PAC 2022 para la contratación de la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS"** con **ID N° 416.337.-**

Que, por Resolución Nº 044-026/2022, de fecha 02 de agosto de 2022, el Consejo de Administración resolvió: *"...1°) Autorizar el llamado a Licitación Pública Nacional – SBE N° 92/2022 "RENOVACIÓN DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DE IPS – SOFTWARE GENESYS"; 2°) Aprobar el Pliego de Bases y Condiciones de la Licitación Pública Nacional – SBE N° 92/2022 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DE IPS – SOFTWARE GENESYS"; 3°) Disponer que se proceda a la publicación conforme a lo establecido en la Ley N° 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y su Decreto Reglamentario N° 2992/19, y a su difusión a través del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SIPC); 4°) Establecer que la Gerencia de Abastecimiento y Logística y la Dirección Operativa de Contrataciones, son las responsables de la integridad del expediente físico y su coherencia con la versión digital registrada para el tratamiento por parte del Consejo de Administración; 5°) Comunicar a quienes corresponda y archivar...".* -

Que, por Nota G.A.L.D.O.P. Nº 578/2022, de fecha 02 de agosto de 2022, la Dirección Operativa de Contrataciones, pone a conocimiento de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas el llamado a **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS"** con **ID N° 416.337.-**

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Juan Manuel Villar López
Director
Dirección Operativa de Contrataciones

Abg. Rodrigo R. Viveros
Abogado Mat. N° 49.95
DIRECCION JURIDICA

0000167

Que, en fechas 12, 13 y 14 de agosto de 2022, fue publicada la **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS"** con **ID N° 416.337**, en medios de comunicación.-

3. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

Que, por Memorándum CA N° 5000020075, de fecha 19 de julio de 2022 la Dirección de Contabilidad y Presupuesto, informa el referido llamado corresponde al objeto de gasto **261 "De Informática y Sistemas Computarizados"** del **Programa N° 1** y gasto **579 "Activos Intangibles"** del **Programa N° 1"**, y que cuenta con disponibilidad presupuestaria, conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestaria **(CDP) N° 3095/22,** de fecha 19 de julio de 2022.-

4. ACTA DE SESIÓN PÚBLICA VIRTUAL

Que, según Acta de Sesión Pública Virtual SBE ID N° 416337, siendo las 08:25 hs del día 24 de agosto de 2022, en el domicilio de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas sito en las calles EEUU N° 961 casi Tte. Fariña de la ciudad de Asunción, Capital de la República de Paraguay, de acuerdo a las legislaciones vigentes, finaliza la Subasta a la Baja Electrónica con ID: 416.337, **LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS"** con **ID N° 416.337.**

5. ACTO DE APERTURA DE SOBRES

Que, según Acta de fecha 26 de agosto 2022, en la Sede del Instituto de Previsión Social, de la Caja Central, a las 09:00 hs., estando presentes para el acto de apertura: el Lic. Julián Morales Doncel y la Abg. Zunilda Villalba, representantes de la Dirección de Operativa de Contrataciones. En virtud a lo establecido en el SICP.

Se procede a la apertura de sobre, dejándose expresa constancia de la siguiente oferta abierta en el presente acto:

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Juan Manuel Villar López
Director
Dirección Operativa de Contrataciones

0000166

Oferentes	Formulario de Oferta debidamente Firmado	Documento que acredita la identidad y la representación del firmante de la oferta	Declaración Jurada del Artículo 40	Garantía de Mantenimiento de Oferta
KNOW HOW S.A.	SI	SI	SI	Moneda de la oferta: Guaraníes Monto total de la oferta: 1.357.396.696 Tipo de Garantía: POLIZA DE SEGURO Empresa Aseguradora: La Consolidada S.A. Monto total asegurado Gs.: 41.000.000 Vigencia de la Póliza: De 24/08/2022 a 2/03/2023, 190 días

Oferentes	Páginas foliadas	Constancia del SIPE N°	Muestras
KNOW HOW S.A.	84	1708439	NO

5. **Constancia de las observaciones realizadas por terceros asistentes al acto:**

No hubo observaciones de terceros.

Habiendose procedido al cumplimiento de las directrices establecidas en la Ley N° 2051/03 y sus disposiciones reglamentarias para la realización del presente acto, se da lectura al contenido de la presente Acta, con lo cual se da por terminado el Acto de Apertura de Sobres, siendo las 09:18 horas, firmando los presentes en prueba de conformidad de todo lo actuado y labrado en el presente instrumento.

Lic. Julian Morales Doncel
Jefe
Dirección General de Ofertas
Operativa de Contrataciones

Abg. Fanilda Villalba

Carmen Pereira

6. INFORME JURIDICO

Por medio del presente y en mi carácter de representante de la Dirección Jurídica en la **COMISIÓN EVALUADORA DE LA L.P.N. S.B.E. 92/22 "RENOVACIÓN DE SERVICIO Y LICENCIA DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS"** se remite el informe jurídico resultante de la verificación de la oferta presentada por la firma:

- **KNOW HOW S.A.** **RUC. N°** 80019900-6

Y a los efectos de examinarla en su aspecto estrictamente legal, conforme a lo establecido en los Arts. 60, 61 del Decreto Reglamentario Nº 2992/19, demás disposiciones pertinentes establecidas en el PLIEGO DE BASES Y CONDICIONES, señalando que en su aspecto técnico y económico deberá ser evaluado por áreas o funcionarios idóneos designados para el efecto, y ante este estado de cosas se expresa cuanto sigue:

1- KNOW HOW S.A.

I DOCUMENTACIÓN DE CARÁCTER SUSTANCIAL:

Verificadas las documentaciones requeridas al oferente se observa que la misma se ajusta sustancialmente a la documentación legal establecida en el Pliego de Bases y Condiciones, y a lo dispuesto en la Ley Nº 2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", su Decreto Reglamentario Nº 2992/19.

Mirian Granados.

Abogado
Matrícula Nº 49.95

Garantía Mantenimiento de Oferta	No hallarse comprendido en las inhabilidades del Art. 40 y Declaración Jurada de Integridad	Representación suficiente del firmante de la Oferta	Formulario de Oferta
CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

OBSERVACIÓN:

Para el caso de la firma seleccionada y/o adjudicada deberá presentar, para la suscripción del contrato:

a) Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos;

b) Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos;

c) En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.

II NÓMINA DE MIEMBROS Y DIRECTIVOS DE OFERENTES:

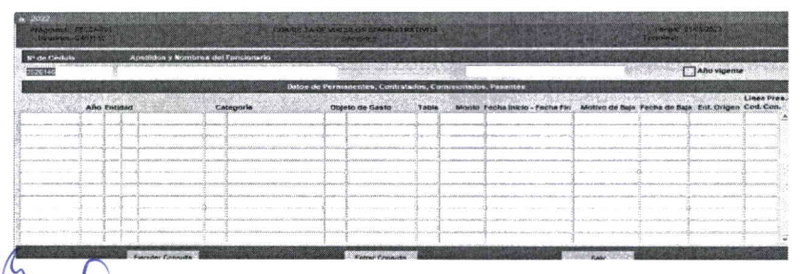
NOMBRE Y APELLIDO	C.I. N°
- PABLO FELICIANO ZUBIRI	3.526.146.-
- CÉSAR ENRIQUE TRAPANI ORTIZ	675.477.-

III INFORME SINARH:

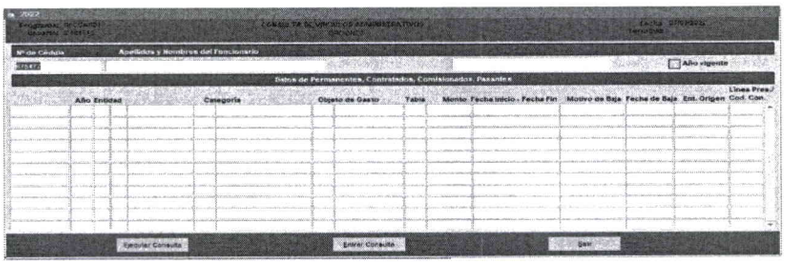
Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución DNCP Nº 849/2015, respecto a las prohibiciones previstas en los Inc. "A" y "B" del Art. 40 de la Ley N° 2051/03, se ha verificado en la base de datos del SINARH que los representantes legales y directivos de la empresa oferente no se encuentran inhabilitados

1- KNOW HOW S.A.

- PABLO FELICIANO ZUBIRI C.I. N° 3.526.146.-



- CÉSAR ENRIQUE TRAPANI ORTIZ C.I. N° 675.477.-



IV INFORME DEL REGISTRO DE INHABILITADOS DEL SICP

Se ha ingresado a verificar en el portal de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas el dato de la firma KNOW HOW S.A., se constata que la misma se encuentra habilitada para contratar con el Estado.

7. CONSULTA Y/O ACLARACIONES SOLICITADAS DURANTE EL PROCESO DE EVALUACION:

En cumplimiento a la Resolución N° 849/15 de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, el Comité Evaluador solicitó informe:

A través del correo electrónico, se le requieren los siguientes documentos:

Fecha: 31/08/2022

KNOW HOW S.A. – licitaciones@knowhow.com.py

- Documentación que respalde a los técnicos requeridos en el ítem 2, 3 y 4 con relación al personal capacitado para el cumplimiento del servicio.

Respuesta: la firma KNOW HOW S.A., presento los documentos requerido en tiempo y en forma a lo solicitado, el análisis de los documentos presentados se encuentra en el Punto 9 del presente Informe.

Fecha: 01/09/2022

A la Coordinación de la Dirección Operativa de Contratación, se remite listado de accionista de la firma KNOW HOW S.A., para verificación en la base de datos del SINARH.

1- **KNOW HOW S.A.**

- PABLO FELICIANO ZUBIRI C.I. N° 3.526.146.-
- CÉSAR ENRIQUE TRAPANI ORTIZ C.I. N° 675.477.-

Reporte Sistema SINARH: La Oficina de Coordinación remitió vía correo electrónico en 01 de septiembre de 2022, el reporte del SINARH de cuyo informe se desprende que las personas que integran el directorio de empresas participantes o que ostentan la representación legal de la sociedad, no se encuentran vinculadas en forma activa con ningún Organismo o Entidad del Estado, como tampoco forman parte del plantel de funcionarios permanentes del Instituto de Previsión Social.

0000133

8. VERIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS FORMALES Y ADICIONALES:

	KNOW HOW S.A.
1. Formulario de Oferta (*)	
[El formulario de oferta y lista de precios, generados electrónicamente a través del SICP, deben ser completados y firmados por el oferente.]	CUMPLE
2. Garantía de Mantenimiento de Oferta (*)	
La garantía de mantenimiento de oferta debe ser extendida, bajo la forma de una garantía bancaria o póliza de seguro de caución.	CUMPLE
3. Certificado de Cumplimiento con la Seguridad Social **(**)**	CUMPLE
4. Certificado de Producto y Empleo Nacional, emitido por el MIC, en caso de contar. **(**)**	CUMPLE
5. Constancia de presentación de la **"Declaración Jurada de bienes y rentas, activos y pasivos"** ante la Contraloría General de la República, para los sujetos obligados según los incisos a) y b) del numeral 2 del art. 1 de la Ley N° 6355/19. **(**)**	CUMPLE
6. Declaración Jurada de "Declaración de Miembros", de conformidad con el formulario estándar N° 5 – Sección Formularios **(**)**	CUMPLE
7. Certificado de Cumplimiento Tributario. **(**)**	CUMPLE
8. Patente comercial del municipio en donde esté asentado el establecimiento principal del oferente. **(**)**	CUMPLE
9.2. Documentos legales	
Oferentes Individuales. Personas Jurídicas.	
Fotocopia simple de los documentos que acrediten la existencia legal de la persona jurídica tales como la Escritura Pública de Constitución y protocolización de los Estatutos Sociales. Los estatutos deberán estar inscriptos en la Sección Personas Jurídicas de la Dirección de Registros Públicos. **(*)**	CUMPLE
Constancia de Inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC y fotocopia simple de los Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	CUMPLE
Fotocopia simple de los documentos que acrediten las facultades del firmante de la oferta para comprometer al oferente. Estos documentos pueden consistir en: un poder suficiente otorgado por Escritura Pública (no es necesario que esté inscripto en el Registro de Poderes); o los documentos societarios que justifiquen la representación del firmante, tales como las actas de asamblea y de directorio en el caso de las sociedades anónimas. **(*)**	CUMPLE
10. Balance General y Cuadro de Estado de Resultados de los tres últimos años (2019, 2020 y 2021) para contribuyente de IRACIS	CUMPLE
11. Formulario 106 de los tres últimos años (2019, 2020 y 2021) para contribuyentes del IRPC	N/A
12. Demostrar la experiencia en SERVICIO Y LICENCIAS DE SISTEMA con Contratos y/o Facturas a instituciones públicas o privadas por un monto equivalente al 50 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro de los últimos: 5 (cinco) (2017 2018 2019 2020 2021) años. En caso de lograr el porcentaje requerido, en uno o en más años, que correspondan a los años establecidos en el presente punto, el mismo será considerado como valedero para la participación.	CUMPLE
13. Copia de Contratos y/o Facturas que avalen la experiencia requerida	CUMPLE

9. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

En mi carácter de representante de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones como miembro de la comisión evaluadora del llamado **LPN SBE N° SBE N° 92/22 "RENOVACIÓN DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS"** con ID 416.337, se remite el informe resultante de la verificación de la oferta presentada por la firma **KNOW HOW S.A.**

Se realiza la evaluación de la oferta verificando la documentación requerida al oferente, se observa que el mismo se ajusta sustancialmente a los requisitos técnicos exigidos en el Pliego de Bases y Condiciones y en la Ley Nº 2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS" y su Decreto Reglamentario Nº 2992/19, encontrando el proyecto enmarcado en lo que establece.

La oferta presentada, se evalúa con el criterio de Cumple / No Cumple.

Análisis de la oferta

Requisitos documentales para evaluar el criterio de capacidad técnica	Cumple/No Cumple
a) Presentación como mínimo de 3 (tres) Certificados o Actas de Recepción Final de SERVICIO Y LICENCIAS DE SISTEMA donde conste el desempeño satisfactorio del oferente, expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 05 (cinco) años (2017 2018 2019 2020 2021). (Dicho documento deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable que lo emitió).	CUMPLE
b) Autorización del fabricante: PARA ITEMS 1, 2, 3, 4, 5.	
a) Si el oferente es fabricante del producto que oferta, deberá presentar el documento que lo acredite como tal.	N/A
b) Si el oferente es Representante o Distribuidor del producto que oferta, deberá presentar la autorización del fabricante	CUMPLE
c) Si el oferente es Distribuidor del Representante Local del Fabricante, deberá presentar un poder o autorización otorgado por este último. No obstante, se deberá acompañar copia de la Autorización del Fabricante otorgada al Representante Local.	CUMPLE
Para b) y el Representante Local, la documentación requerida es el formulario incluido en la Sección Formularios. Este formulario podrá ser reemplazado por la documentación que pruebe fehacientemente que el oferente es Representante o Distribuidor autorizado del bien que oferta. Asimismo, la documentación podrá ser presentada en copia simple, no obstante, para la firma del Contrato la misma deberá estar legalizada por el Consulado Paraguayo del país de emisión del documento y del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República del Paraguay.	CUMPLE
c. Declaración Jurada de proveer la Garantía Técnica por escrito en caso de ser adjudicado.	CUMPLE
d. El oferente deberá presentar copia oficial del documento vigente que acredite fehacientemente que el mismo es Fabricante y/o Representante oficial y/o Distribuidor y/o Sub Distribuidor autorizado de las licencias y/o softwares ofertados; ya sea mediante documento emitido por la firma autorizante INDEFECTIBLEMENTE. Original y Apostillado.	CUMPLE
f. Declaración Jurada de conocer y aceptar el Pliego de Bases y Condiciones y las Adendas.	CUMPLE
g. Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.	CUMPLE

0000101

Suministros y Especificaciones técnicas	
El suministro deberá incluir todos aquellos ítems que no hubiesen sido expresamente indicados en la presente sección, pero que pueda inferirse razonablemente que son necesarios para satisfacer el requisito de suministro indicado, por lo tanto, dichos bienes serán suministrados por el proveedor como si hubiesen sido expresamente mencionados, salvo disposición contraria en el contrato.	CUMPLE
Los bienes suministrados deberán ajustarse a las especificaciones técnicas y las normas estipuladas en este apartado. En caso de que no se haga referencia a una norma aplicable, la norma será aquella que resulte equivalente o superior a las normas oficiales de la República del Paraguay. Cualquier cambio de dichos códigos o normas durante la ejecución del contrato se aplicará solamente con la aprobación de la contratante y dicho cambio se regirá de conformidad a la cláusula de adendas y cambios.	CUMPLE

Miriam González.

0000160

Detalles de los productos y/o servicios con las respectivas especificaciones técnicas - CPS

ITEM 1 -Renovación y Soporte de Licencias Genesys Engage.	
En cuanto al Ítem 1, la Renovación, Actualización y Soporte de Licencias Genesys Engage deberá contener en su paquete de licencias los siguientes componentes: HA Nuance Vocalizer TTS v7.0 - (HA Text to Speech) 60 Nuance Vocalizer TTS v7.0 - (Text to Speech) 60 v8.1 - Content Analyzer - (Analisis de contenido de interacciones) 10 v8.1 - Genesys CPD/ASM - (Motor de Outbound para detección de progreso de discado con discador automático) 60 v8.1 - Genesys Outbound Voice - Funcionalidad de discador automático 60 v8.1 - Proactive Contact - E-mail/SMS - (Funcionalidad de envío masivo de emails y sms) 1 v8.1- SNMP - (Protocolo para monitoreo de servicios desde third partys compatibles) 2 v8.5 - Conversation Manager - (Repositorio de datos para Genesys Mobile Services) 180 v8.5 - Genesys Callback - (Funcionalidad de re llamada) 120 v8.5 - Genesys E-mail (Funcionalidad de envío y recepción de emails) 10 v8.5 - Genesys Info Mart -(Base de datos para reportes de call center) 120 9v8.5 - Genesys Screen Recording 8Grabador de voz - (Grabador de voz) 120 v8.5 - Genesys Screen Recording HA 120 Grabador de pantalla HA 10 v8.5 - Genesys WebRTC Service 30 v8.5 - HA - Genesys Info Mart - (Base de datos para reportes de call center HA) 120 v8.5 - HA - Interaction Rec. Voice - Grabador de voz HA 120 v8.5 - Interaction Rec. - (Voice) 120 v8.5 Workspace -(Interfaz de agente) 120 v9.0 - AIModule for TTS - (Modulo de integracion y aplicacion para TTS en GVP) 60 v9.0 - Genesys Chat - (Funcionalidad para canales de chat) 10 v9.0 - Genesys CIM Platform (Licencia de servicios basicos de magement framework) 120 v9.0 - Genesys Customer Experience Insights (GUI para reportes de infomart) 120 v9.0 - Genesys SIP Business Continuity - (SIP Server Disaster recovery) 120 v9.0 - Genesys SIP HA - (Sip Server HA) 120 v9.0 - Genesys SIP Interaction - (SIP Server) 120 v9.0 - Genesys Softphone - (Softphone) 120 v9.0 - Genesys Universal SDK - (Universal kit de desarrollo) 1 v9.0 - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - (GVP) 180 v9.0 - HA - AIModule for TTS - (Modulo de integracion y aplicación para TTS en GVP HA) 60 v9.0 - HA - Genesys Voice Platform (incl add'l capability) - GVP HA 180 v9.0 - HA - SIP Qualification & Parking - (Ruteo SIP) 60 v9.0 - Social Engagement Pkg - (Licencia para canals RRSS) 10 v9.0- HA - CIM Platform - (Licencia de servicios básicos de magement framework HA) 120	CUMPLE
ITEM 2 -Servicios Profesionales de Soporte Integral - GENESYS, para instalación, configuración y edición para mejoras del flujo de comunicación a través de la plataforma GENESYS por el periodo que dure el contrato.	
Un equipo de no menos de dos (2) Técnicos profesionales certificados de Genesys, con el título léase Genesys Certified Professional deberán coordinar la implementación, parches, ajustes y despliegue de la última versión de las licencias descritas en el ITEM 1. Además de esto,	CUMPLE
El equipo deberá ser acompañado por otros dos (2) técnicos con un mínimo de 5 años de experiencia en manejo y administración de Genesys Engage-On Premises.	CUMPLE
Con el objetivo de agilizar el soporte mes a mes y potenciales hechos fortuitos, el equipo deberá contar con al menos dos (2) técnicos más con un mínimo de dos años de experiencia en manejo y administración de Genesys Engage-On Premises.	CUMPLE

Miriam González.

0000159

ITEM 3 -Servicios Profesionales de Capacitaciones disponibles durante la extensión del contrato.	
Las capacitaciones estarán programadas para el último viernes hábil de cada mes, dentro del plazo propuesto en el presente llamado (18 meses) y sujeto a la disponibilidad del staff del Instituto del Previsión Social, en caso de no lograr coordinar para las fechas estipuladas, se coordinará una sesión de recuperación en la siguiente semana hábil posterior a la fecha originalmente propuesta. Se estiman unas cuatro (4) horas de capacitación para cada sesión. Posterior a las capacitaciones mencionadas el personal del Instituto de Previsión Social en los roles de supervisores, encargados del contact center o líderes de equipo, deberán contar _conforme la progresión de las sesiones_ con la habilidad y conocimiento necesarios para administrar y solucionar actualizaciones, parches o potenciales inconvenientes de complejidad básica en Genesys Engage-On Premises.	CUMPLE
ITEM 4 -Servicios Profesionales dedicado para Genesys - Recurso on site para Asistencia en las oficinas del Callcenter	
El proveedor contratado, proporcionara un (1) recurso con perfil de servicios de Analista-Operador Junior en la solución Genesys Engage-On Premises	CUMPLE
ITEM 5 -Servicio de Extensión de Garantía de Servidores - Extensión de Garantía para Hosts Lenovo por período de 24 meses.	
Servicio de Soporte Técnico nivel de asistencia in situ como remoto, así como reposición 100% de partes durante el período de 18 meses, 7 días de la semana, 24 horas al día. Léase asistencia de técnicos certificados en la marca de los hosts en cuestión, y cambio de piezas originales de la misma marca.	CUMPLE

10. CUADRO DEMOSTRATIVO DE CONTRATOS Y/O FACTURAS DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (2017-2018-2019-2020-2021)

Demostrar experiencia en la provisión de Servicios de Mantenimiento, Reparación y Suministro de Repuestos a Equipos con Contratos y/o Facturas a instituciones públicas o privadas por un monto equivalente al 50 % como mínimo del monto total ofertado en la presente licitación, dentro de los últimos: 5 (cinco) (2017, 2018, 2019, 2020, 2021) años. En caso de lograr el porcentaje requerido, en uno o en más años, que correspondan a los años establecidos en el presente punto, el mismo será considerado como valedero para la participación.

KNOW HOW S.A.		
CUADRO DEMOSTRATIVO DE CONTRATOS Y/O FACTURAS DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (2017 - 2018 -2019 - 2020 - 2021)		
AÑO	**CONTRATO Y/O FACTURA**	**MONTO**
2021	FACTURA N° 0012315	4.544.760
2020	FACTURA N° 0009768	510.376.647
2020	FACTURA N° 0009777	30.000.000
2020	FACTURA N° 0009823	1.066.395
2019	FACTURA N° 0008786	6.747.168
2018	FACTURA N° 0007170	125.734.316
2017	FACTURA N° 0005713	481.593.024
TOTAL		**1.160.062.310**
MONTO DE LA OFERTA		**1.357.396.696**
50 % DE LA OFERTA		**678.698.348**
OBS.: La firma **CUMPLE** con el porcentaje requerido en el PBC.		

11. CAPACIDAD FINANCIERA:

KNOW HOW S.A.						MONTO DE LA OFERTA		1.357.396.696	
		2019		2020		2021		Promedio	Observaciones
Ratio de Liquidez	Activo corriente	16.703.513.113	3,64	19.654.842.691	2,77	18.056.344.471	3,75	**3,39**	CUMPLE
	Pasivo corriente	4.594.209.001		7.097.311.689		4.813.170.937			
Endeudamiento	Pasivo total	4.594.209.001	0,18	7.097.311.689	0,26	4.813.170.937	0,19	**0,21**	CUMPLE
	Activo total	25.266.408.934		27.482.143.306		24.842.860.496			
Rentabilidad	Utilidad Neta	6.029.464.637	1,37	5.742.096.321	1,31	5.386.954.263	0,27	**0,98**	CUMPLE
	Capital	4.400.000.000		4.400.000.000		20.029.689.559			
Capital Operativo	Activo corriente					18.056.344.471	13.243.173.534	**203.609.504**	CUMPLE
	Pasivo corriente					4.813.170.937			

12. CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS" con **ID N° 416.337.**

Ítems del llamado LPN SBE 92-22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS - SOFTWARE GENESYS" con ID: 416.337

LPN SBE 92/22 "RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS - SOFTWARE GENESYS" con ID: 416.337, Contrato Abierto: NO, Abastecimiento simultáneo: No

ITEM	CODIGO DE CATALOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO REFERENCIAL	VARIACION %
1	43231512-011	Renovación, actualización y Soporte de Licencias Genesys Engage.	Unidad	EVENTO	1	742.500.000	742.500.000	0%
2	43231512-011	Servicios Profesionales de Soporte Integral - GENESYS, para instalación, configuracion y edición para mejoras del flujo de comunicación a traves de la plataforma GENESYS por el periodo que dure el contrato.	Unidad	EVENTO	18	18.080.712	18.080.712	0%
3	43231512-011	Servicios Profesionales de Capacitaciones disponibles durante la extensión del contrato.	Unidad	EVENTO	18	2.233.660	2.233.660	0%
4	43231512-011	Servicios Profesionales dedicado para Genesys - Recurso on site para Asistencia en las oficinas del Callcenter.	Unidad	EVENTO	18	8.591.000	8.591.000	0%
5	43231512-011	Servicio de Extensión de Garantía de Servidores- Extensión de Garantía para Hosts Lenovo por período de 18 meses.	Unidad	EVENTO	1	94.600.000	94.600.000	0%
MONTO TOTAL PRECIOS UNITARIOS						1.357.396.696	1.357.396.696	0%

13. RECOMENDACIÓNES DE LA COMISION EVALUADORA:

En base a lo expuesto anteriormente, de acuerdo a las evaluaciones realizadas conforme al Art. 4 PRINCIPIOS GENERALES de la Ley N° 2051/03 y su Decreto Reglamentario, el Pliego de Bases y Condiciones, se eleva a consideración de la Máxima Autoridad el presente informe de evaluación con sugerencia de Adjudicar a la firma: **KNOW HOW S.A.,** por cumplir con los requisitos legales y técnicos, según Planilla Anexa.-

0000157

14. DOCUMENTOS A PRESENTAR PARA LA FIRMA DEL CONTRATO

a) Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registros Públicos.

b) Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registros Públicos.

c) Constancia de no adeudar aporte obrero patronal expedida por el Instituto de Previsión Social.

d) Certificado laboral vigente expedido por la Dirección de Obrero Patronal dependiente del Viceministerio de Trabajo; siempre que el sujeto esté obligado a contar con el mismo, de conformidad a la reglamentación pertinente.

e) En el caso que suscriba el contrato otra persona en su representación, acompañar poder suficiente del apoderado para asumir todas las obligaciones emergentes del contrato hasta su terminación.

f) Certificado de cumplimiento tributario vigente a la firma del contrato.

Es nuestro informe

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Rodrigo R. Viveros
Abogado - Mat. Nº 49.951
DIRECCIÓN JURÍDICA

.....

Abg. Rodrigo Viveros
Dirección Jurídica

.....

Lic. Mirian Noemí González
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones

LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE Nº 92/22
"RENOVACION DE SERVICIO Y LICENCIAS DE SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS – SOFTWARE GENESYS" ID N° 416.337.-

ANEXO N° I

KNOW HOW S.A.

ÍTEM	CÓDIGO DE CATÁLOGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO IVA INCLUIDO	PRECIO TOTAL IVA INCLUIDO
1	43231512-011	Renovación, actualización y Soporte de Licencias Genesys Engage.	Unidad	Evento	1	742.500.000	₵ 742.500.000
2	43231512-011	Servicios Profesionales de Soporte Integral - GENESYS, para instalación, configuracion y edición para mejoras del flujo de comunicación a traves de la plataforma GENESYS por el periodo que dure el contrato.	Unidad	Evento	18	18.080.712	₵ 325.452.816
3	43231512-011	Servicios Profesionales de Capacitaciones disponibles durante la extensión del contrato.	Unidad	Evento	18	2.233.660	₵ 40.205.880
4	43231512-011	Servicios Profesionales dedicado para Genesys - Recurso on site para Asistencia en las oficinas del Callcenter.	Unidad	Evento	18	8.591.000	₵ 154.638.000
5	43231512-011	Servicio de Extensión de Garantía de Servidores- Extensión de Garantía para Hosts Lenovo por período de 18 meses.	Unidad	Evento	1	94.600.000	₵ 94.600.000

MONTO TOTAL: ₵ 1.357.396.696

MONTO TOTAL ADJUDICADO A LA EMPRESA KNOW HOW S.A. POR EL MONTO TOTAL DE G. 1.357.396.696 (GUARANIES UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y SIETE MILLONES, TRESCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL, SEISCIENTOS NOVENTA Y SEIS) IVA INCLUIDO.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Abg. Juan Manuel Villar López
Director
Dirección Operativa de Contrataciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Rodrigo R. Viveros
Abogado Mat. Nº 9995

0000158