ACTA DE CONFORMIDAD TRIMESTRAL N°2/6.-
ÍTEM 2-3-4.-

Trimestre 2/6.-

EN LA CIUDAD DE ASUNCIÓN A LOS 02 DÍAS DEL MES DE JUNIO DEL AÑO 2023 EN LA OFICINA DE LA DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, CUMPLIENDO CON LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS PARA LA RECEPCIÓN DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS EN EL MARCO:

- **LPN SBE 92/2022 "RENOVACIÓN DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALLCENTER DEL IPS" ID: 416.337.**
- **CONTRATO: 409/2022**
- **RESOLUCION: C.A N° 061-008/2022.**
- **ADJUDICADOS A LA FIRMA: KNOW HOW S.A.**
- **CODIGO DE CONTRATACION: LP-24001-23-227128.**

SE PROCEDE A LA RECEPCIÓN DEFINITIVA DE LOS BIENES Y/O SERVICIOS DETALLADOS A CONTINUACIÓN:

ÍTEM	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL BIEN	UNIDAD DE MEDIDA	PRESENTACIÓN	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL-IVA INCLUIDO
2	43231512-011	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.	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
MONTO TOTAL							**520.296.696**

Distribución Presupuestaria

Rubro	Programa	Monto
260	**1**	**86.716.116.-**
	Monto Total	**86.716.116.-**

ASI MISMO SE PROCEDE A LA APLICACIÓN DE LA MULTA POR ATRASO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DANDO CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN DICHA CLAUSULA DEL CONTRATO CORRESPONDIENTE AL MONTO DE G. 0

SE EXPIDE LA PRESENTE, EN CUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES DEL CONTRATO VIGENTE, Y PARA LO QUE HUBIERE LUGAR.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Lic. Juan Carlos Frutos Acosta
Director
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Juan Marcelo Verdina

KNOW HOW, S.A

Asunción, 01 de junio de 2023

Señor/es

Instituto de Previsión Social(IPS)

REF: LPN SBE 92-22 RENOVACIÓN DE SERVICIO Y LICENCIAS DEL SISTEMA GENESYS PARA EL CALL CENTER DEL IPS- SOFTWARE GENESYS

De nuestra mayor consideración:

Nos dirigimos a vuestra dirección en carácter de Declaración Jurada y en referencia a los ítems 2, 3 y 4 de la licitación de referencia, correspondientes al contrato vigente nro 409/2022, citamos:

El 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.

El item 3- Servicios Profesionales de Capacitaciones disponibles durante la extensión del contrato.

Para los ítems 2 y 3 Adjuntamos planilla de servicios realizados en el periodo 02/MAR/2023 a 01/JUN/2023.

El item 4 - Servicios Profesionales dedicado para Genesys - Recurso on site para Asistencia en las oficinas del Callcenter.

Declaramos que el recurso para asistencia on site y remota fue asignado el técnico José Luis Evers Gonzalez con CI nro 5.531.287.

Aprovechamos la ocasión para saludarlos atentamente

Marcelo Verdina

Gerente Comercial

KNOW HOW, S.A.

RECIBIDO POR:

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL
Ing. Mario Barrientos
Asistencia Técnica
Dir. de Tecnología de la Información y Comunicaciones

Planilla de Servicios Realizados en el periodo 02/MAR/2023 al 01/JUN/2023

Nro de Ticket de la Asistencia	Fecha de Solicitud	Descripción Corta	Descripción Detallada	Trabajo Realizado
19955	7/3/2023	Asistencia Guardia - IPS - 06/03/2023	Se recibió un pedido de revisión de los servicios de Genesys.	Pruebas de servicio para caso de Guardia
20023	24/3/2023	Re: Cambio de Hora	Nosotros estaremos ingresando de nuevo a la guardia el día domingo 18:00pm, para la verificación	Se procedió a la verificación del cambio de horario
20070	4/4/2023	Bloqueo de ingreso de llamadas	Por este medio solicito el bloqueo de ingreso de llamadas, desde la 06:00am del día miércoles 05/04, hasta la 06:00am del día sábado 08/04, que ya estaremos trabajando de manera normal hasta las 11:00am.	Se procedió a la configuración de ingreso de llamadas de acuerdo al horario solicitado.
20131	20/4/2023	Verificacion de los usuarios srgalean - franflei	solicito por favor verificar los siguientes usuarios (SRGALEAN) (FRANFLEI) que no se pueden conectar al Workspace	Se procedió a verificar las maquinas de los usuarios los cuales tenían el inconveniente. Se constato que la maquina de uno de los usuarios que seguía con el inconveniente el día viernes 21/04 presentaba varios días de estar encendido por lo cual se recomendó apagarlo para después volver a

				logearse de nuevo. Se verifico remotamente en inconveniente de acuerdo a los dos usuarios que no se podían logear al workspace, por lo cual no se encontraron errores. Dado ese evento se procedió a proponer al cliente la asistencia insitu.
20157	26/4/2023	Inconvenientes con el Workspace - 26/04/2023	Buenos días Hoy volvimos a presentar inconvenientes con el logueo de varios agentes al Workspace, al realizar búsqueda de puesto por puesto, pudimos conseguir que se conecten. si se podría volver a verificar por favor, adjunto imagen.	verificación tras contacto con Sr. Pablo el sistema se encuentra restablecido
20172	28/4/2023	Horario del Feriado para IPS	El horario de bloqueo de ingreso de llamadas seria del lunes 01/05/2023 desde las 06am hasta el martes 02/05/2023 07:00am	La solicitud fue procesada con éxito
20223	12/5/2023	Bloqueo de ingreso de llamadas - 12/05/2023	Por este medio solicito por favor el bloqueo de ingreso de llamadas al Call Center del IPS, desde las 11:00am del día sábado 13/05/2023, hasta las 07:00am del día martes 16/05/2023, debido a los feriados nacionales programados en fecha 14 y 15 de mayo.	se realizo la configuración solicitada con éxito.