INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

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

Trimestre 3/6.-

EN LA CIUDAD DE ASUNCIÓN A LOS 04 DÍAS DEL MES DE SETIEMBRE 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

Verdina

Juan Marcelo Verdina
KNOW HOW, S.A.

Asunción, 01 de setiembre 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/JUN/2023 a 01/SET/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 AT

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

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

Nro de Ticket de la Asistencia	Fecha de Solicitud	Descripción Corta	Descripción Detallada	Trabajo Realizado
20391	9/6/2023	Bloqueo de Ingreso de Llamadas	solicito bloqueo de ingreso de llamadas desde las 06:00am Lunes 12 de junio hasta las 07:00am Martes 13 de junio del 2023, por motivos de Feriado (conmemoración Paz del Chaco	Se procesa la solicitud de configuración de feriado con éxito.
20392	13/6/2023	Inconvenientes con ingreso de llamadas	solicito por favor verificar inconvenientes con ingreso de llamadas de operadores de Copaco, adjunto imagen, aguardo retorno	verificación de desborde copaco y envió de sms. Ambos servicios quedan operativos.
20395	13/6/2023	VERIFICACION DE SERVICIO DE ENVIO DE SMS	Solicito la verificación del servicio de SMS, el mismo no está enviando los SMS aparentemente desde la fecha 12/02/2023.	Verificación de Dinstar - Pruebas individuales de envíos sms en equipo telefónico. la plataforma de Genesys esta enviando los SMS, según se puede ver las líneas Copaco/VOX que se encargan del envío están presentado problemas... deben verificarlo con la operadora VOX/Copaco.
20396	13/6/2023	RV: Revisión de vmware IPS	Les solicito una mano de ayuda por favor para la verificación del los vmware de IPS, ya que tenemos constantes cambios de roles de primarios a secundarios.	Verificacion de logs, tarjetas de red, de las dos infras de IPS, se detecto evento el 06-06-6-2023 conexion y desconexion de la vminic5 nomeclatutura esxi

				en el host 10.20.27.252
20413	19/6/2023	Llamadas Desborde Copaco - 17/06/2023 - Guardia telefónica	Recibimos un reclamo el cual las llamadas por el desborde de copaco no estaban ingresando, el inconveniente se presentaba debido a que el proceso backgraung de desborde no se estaba ejecutando, por lo cual lo volvimos a ejecutar.	El inconveniente se presentaba debido a que el proceso backgraung de desborde de copaco no se estaba ejecutando, por lo cual lo volvimos a ejecutar, y el servicio quedo nuevamente operativo.
20468	27/6/2023	Horario de ingreso de llamadas en el IVR - 27/06/2023	Por este medio quisiera solicitar por favor modificaciones en el ingreso de llamadas al IVR (respuesta de voz interactiva) en la opción 2 Agendamientos en el Hospital Geriátrico. mi pedido consiste que la opción 2 agendamientos Hospital Geriátrico solo ingresen llamadas desde 07:00am hasta las 18:00pm de lunes a viernes. Ya que solo en ese horario tenemos cobertura. Sin otro particular, aguardando respuesta me despido.	Se procedió a la modificación de horario de atención para el hospital geriátrico de acuerdo a los días y horarios solicitados.
20642	14/8/2023	Bloqueo de Ingreso de Llamadas - 14/08/2023	Por este medio solicito bloqueo de ingreso de llamadas desde el día martes 15/08/2023 06:00am hasta el miércoles 16/08/2023 07:00am, Motivo: Feriado Nacional decretado por el poder ejecutivo. Sin otro particular me despido	solicitud procesada

20649	16/8/2023	RV: Usuario ladvilla	Buenas tardes Por favor podrian verificar el usuario ladvilla (Laura Diana Villalba Millan) no aparece en el speech miner para realizar escuchas de las grabaciones de sus llamadas. Muchas gracias	solicitud procesada
20655	17/8/2023	Inconvenientes con el Genesys Administrator	Buenos días Por este medio solicito por favor verificar el Genesys Administrador de los siguientes usuarios : ciperez - arasanch - mgsanche aparece el sgte error:	Se procedió a realizar los ajustes en la configuración de acuerdo el inconveniente con los usuarios mencionados.
20674	23/8/2023	Lineas disponibles - 23/08/2023	Por este medio solicito informe sobre las líneas disponibles que contamos hoy en día en el Call Center del IPS	Tienen 5 E1s, del 219-3000 que equivalen a 150 canales, a eso esta sumado la nueva troncal copaco IP 729-3000, la cual nosotros no controlamos su capacidad y tendrías que verificarlo con Copaco. Pero según lo revisado hasta hace unos momentos había mas de 150 llamadas también por esa troncal (729-3000).
20702	31/8/2023	Caso de Guardia IPS Genesys-Usuarios gloriben y rabenitg	El día de ayer en la revisión del caso de logueo se verificó que el user de Genesys al intentar utilizar el usuario de windows del Active Directory de IPS para estos 2 usuarios se generaba un error desconocido. Se solucionó momentáneamente dejando a estos 2 usuarios de Genesys	Verificación y pruebas de login de users

			sin conexión hacia el LDAP y actualmente están trabajando como usuarios locales de Genesys con sus propias contraseñas. Podrías por favor solicitar a los encargados del Active Directory de Windows que	
20704	31/8/2023	Creación de usuarios en el Workspace - 31/08/2023	Buenas tardes Por este medio solicito verificación para los usuarios ciperez - pmieres, que no nos permite crear usuarios en el Workspace, específicamente en la opción de agente logins envió imagen. Muchas Gracias	Se procedió a la verificación de los usuarios solicitados en cuanto a los permisos que requerían para poder realizar ciertas tareas dentro del GA. De acuerdo a las pruebas ya no tuvieron inconvenientes.