Anexo 6

COPIA

25

Documentos que demuestren que el Oferente está calificado para ejecutar el contrato en caso que su oferta sea aceptada

Lic. Alberto Ureta Veas

COPIA

1. OBJETO DE LA ESPECIFICACIÓN TÉCNICA

La presente especificación establece los requerimientos mínimos, que deberán cumplir los Servicios de Comunicaciones, Asistenc Remota y Soporte Smallworld 4.0 del GIS del Sistema de Redes de Distribución a ser utilizado para los trabajos de monitoreo d Sistema de Gestión de Redes de Distribución de la ANDE.

2. DEL ALCANCE Y CONDICIONES ESPECÍFICAS.

El proveedor deberá precisar concretamente los equipos que monitorea, asiste y atiende para el cumplimiento y funcionamiento d los servicios requeridos objeto de la presente especificación técnica, que serán de carácter obligatorio, forman asimismo parte el debido llenado de la Planilla de Datos Garantizados que se provee.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS - Servicios de Comunicaciones, Asistencia Remota y Soporte Smallworld 4.0

Especificaciones Técnicas	Características	Mínimo Exigido	Cumple con la especificacione requeridas (SÍ/NO)
3.1. Elementos	El oferente deberá proveer la plataforma web de monitoreo a tiempo real de un único punto de contacto para solicitar soporte y obtener información, que funciona como una suscripción.	10 HORAS MES	Si (Hibrido)
3.2. Servicios	Los servicios a monitorizar a tiempo real como mínimo deberán ser: • Ayuda en el uso de las funcionalidades de administración del sistema. • Apoyo en la administración de base de datos. • Análisis y resolución de fallas en la explotación del sistema. • Análisis y resolución de trace back.		SI (Hibrido)
3.3. Inclusión, exclusión y modificación de elementos y servicios	La plataforma deberá permitir las inclusiones, modificadores y exclusiones de suscripciones y servicios vía web.		Si
3.4. Reportes	La solución a proveer deberá contar con un sistema de reportes automáticos que permita quitar por rangos de fechas el historial de fallas.		Si
3.5. Notificaciones de alarmas tipo "Advertencias"	Al detectar una incidencia en el servicio, se deberá notificar a tiempo real vía email a los destinatarios definidos para cada tipo de ocurrencia.		Si
3.6. Notificaciones de alarmas tipo "Críticos"	Al detectar una incidencia en el servicio, se deberá notificar a tiempo real vía email a los destinatarios definidos por la ANDE para cada tipo de ocurrencia.		Si
3.7. Escalamiento	Cuando se reciba la alarma critica se deberá responder, atendiendo al llamado del problema, identificando a la persona que atenderá dicha incidencia específicamente. En caso de que no se reciba respuesta en un lapso de tiempo, a definir por tipo de ocurrencia, se deberá enviar automáticamente la alarma al siguiente personal que esté definido en la lista de escalamiento.		Si
3.8. Resoluciones de incidencia	Una vez resuelta la incidencia automáticamente se deberá comunicar a las personas que fueron notificadas por la incidencia		Si
3.9. Historial	Se deberá mantener un historial de todas las alarmas y notificaciones, así como la duración de la incidencia, quienes las recibieron y atendieron, así como también el horario o tiempo de respuesta.		Si
3.10. Gestión y Seguimiento de Incidentes	La solución a proveer como parte del servicio deberá contemplar un sistema de Gestión y Seguimiento de Incidentes para Helpdesk interno basado en web.		Si
3.11. Generación dinámica de tipo de tickets o incidentes	La herramienta a proveer debe contemplar la generación dinámica de distintos tipos de formularios de captura de datos cada uno relacionados al tipo de incidente.		Si
3.12. Base de Conocimiento	La herramienta debe contemplar Login de clientes para registración y seguimiento de tickets.		Si
3.13. Notificaciones			Si, con

COPIA

	La herramienta de gestión y seguimiento de incidentes debe poder realizar: • Análisis de contingencias (trace backs, mensajes de errores, archivos log de errores, problemas de datos, problemas de Base de Datos, problemas de operación de funcionalidades). • Resolución de incidencias en caso de que así aplique generando parches y documentando la actualización del sistema. • Apoyo en la definición de procedimientos para evitar que se produzca nuevamente la contingencia. • Chequeo técnico a distancia (VPN). • Ejecución de procesos de soporte a distancia. • Reglas y notificaciones automáticas como recordatorios de la política y escalamiento automático de ticket.		Asistencia de un Especialis en Smallworl 4.0
3.14. Informes	• Nuevos tickets • Tickets resueltos • Tickets en proceso • Intervención de agentes • Tiempo promedio de primera respuesta • Dashboards con indicadores en tiempo real		Si, con Asistencia de un Especialist en Smallworl 4.0
3.15. Emails	Los emails de cuentas definidos como atención de help desk deberán estar integrados al sistema de centro de contacto en la misma herramienta de las llamadas de tal forma a manejar el encolamiento de pedidos independiente al canal de ingreso.		Si
3.16. Priorización	La herramienta de contact center debe contemplar la priorización automática por origen del contacto.		Si
3.17. Grabación	El 100% de las llamadas y emails deberán ser grabados/almacenados para auditoria y calidad. Se deberán mantener por 3 meses en línea.		Si
3.18. Reportes	La solución a proveer como parte del servicio deberá contar con un sistema de reportes que permita obtener por rangos de fechas, técnico de help desk, tipo de incidencia, el historial de registros de cantidad de incidencias y tiempos de respuestas. Los mismos podrán ser calendarizados para envío automático por email.		Si
3.19. Certificación	El oferente deberá presentar al menos dos técnicos certificados en la solución propuesta, quienes deberán ser encargados del servicio.		Si
3.20. Instalación y configuración	El proveedor deberá realizar las suscripciones en un plazo no mayor a 30 días. Todos los permisos y accesos necesarios serán revisados y aprobados por la dirección Informática de la Ande.		Si
3.21. Disponibilidad	El servicio deberá estar disponible los 7 días de la semana las 24 horas para el reporte de incidencias, los tickets podrán ser resueltos en horario de 9:00 a 17 horas de lunes a viernes.		Si
3.22. Suscripción del soporte por el fabricante	La subscripción de soporte de la plataforma ser emitida por el oferente y a nombre de la ANDE, de tal forma a que personal de la misma pueda tener la opción de acceder directamente al soporte del fabricante de al menos 10 horas por mes durante el servicio.		Si con Asistencia de un Especialista en Smallworld 4.0. Se informa que la versión 4.0 del Software no tiene más soporte de Fabrica.
3.23. Interfaz	La interfaz deberá ser gráfica y basada en web, que permita la visualización de manera simultánea desde diferentes equipos y usuarios. Debiendo soportar diferentes dispositivos de acceso a visualización, como móviles, tabletas y PCs.		Si
3.24. Restricción de Acceso	Se requiere que la solución tenga manejo de perfiles de acceso de usuarios, que permita la definición en los accesos.		Si

Preparado por:	Verificado por	Autorizado por	Aprobado por	Fecha
Lic. Víctor Bogado Jefe DD/ADS	Lic. Baldomero Zacarias Coordinación - DD/CD	Ing. Esteban Cabrera Dirección de Distribución	Ing. Guido Chavez Dirección de Distribución	18/07/2022

tierra ayni

COPIA

Authorized Partner GE Energy

FOLIO

Distribución de Conocimiento Nº 24

Santiago, 24 de junio de 2021

Revalidación de Representación en la República del Paraguay

Tierra-Ayni, es una Empresa con sede en Santiago de Chile, y Partner Autorizado de: GE Energy (GE), Innovación Tecnológica Consultores S.A. y HMT Lasema Inc, para soluciones y servicios basado en Sistemas de Información Geográfica (GIS).

Así mismo por la presente carta de revalidacion se deja constancia que el Sr. Alberto Alejandro Ureta Veas con cédula de identidad paraguaya: 1.511.784, domicilio en: Auditores del Chaco 655, C/1er. Presidente, Teléfono: (595) 971 295149 y RUC Registro Único Contribuyente: 1.511.784-7, es nuestro único Representante para la República del Paraguay.

Esta representación está regulada por las cláusulas privadas convenidas en el "Instrumento Particular de Contrato de Representación".

Las funciones de Representación serán: buscar perspectivas de negocios, realizar presentaciones de los productos y soluciones de Tierra-Ayni y los productos que representa y ser el enlace con el cliente; gestionar, presentar, legalizar, tramitar y firmar todos los documentos, notas y aclaraciones en forma local que sean requeridas a Tierra Ayni por entidades particulares o instituciones del Estado Paraguayo.

Esta representación es revalidada a la fecha de esta carta, hasta cumplir los 5 años de la carta de representación emitida el 13 de mayo del 2019.

SERVICIOS PROFESIONALES
TIERRA - AYNI LTDA.
RUT.: 76.097.850 - 7

Kai Ostermann
Director y Representante Legal
TIERRA-AYNI LTDA
RUC Nº:
Merced 838-A Oficina 121 – Santiago Centro
CHILE

Lic. Alberto Ureta Veas

COPIA

FOLIO
Nº 23

CERTIFICADO DEL DISTRIBUIDOR O REPRESENTANTE

GE Energy Management Servives, LLC ("GE") – una compañía organizada y constituida bajo las leyes del estado de Delaware, con sede em 4200 Wildwood Parkaway, Atlanta, Georgia 30339, EE.UU., certifica por este medio que:

Tierra-Ayni es, en la presente fecha, un revendedor de valor agregado (VAR) de GE con su contrato activo y que cuenta con el soporte directo de GE para las soluciones Smallworld de GE siendo autorizados a revender e implementar productos de las suites GE Smallworld, siendo aún autorizados a prestar servicios de soporte post venta de dichas soluciones.

Con el propósito y el enfoque al importante y estratégico cliente ANDE, GE refuerza la autorización a Tierra-Ayni para hacer la reventa de los productos y servicios arriba destacados.

Este certificado tiene fecha de 13 de Octubre de 2022.

Cordialmente,

Glauco Brito
Americas Channels Manager – Software Solutions
GE Digital

Lic. Alberto Ureta Veas

COPIA

26

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD

ACTA DE RECEPCION DEFINITIVA

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 18 días del mes de Enero de 2010, se procede a la Recepción Definitiva al Suministro de Software Smallworld – Segundo llamado, realizado por la firma SERVICIOS PROFESIONALES TIERRA – AYNI LTDA. DE CHILE, en virtud de la Licitación por Concurso de Ofertas Internacional ANDE N° 314/2008, Contrato N° 3368/2009, suscrito en fecha 04 de agosto de 2009.

Se deja constancia en esta oportunidad, que el suministro mencionado ha sido efectuado en un todo de acuerdo a lo estipulado en las Especificaciones Técnicas, y que el Proveedor ha dado cumplimiento a todas las obligaciones establecidas.

Se expide el presente Acta en dos ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto, de acuerdo a lo establecido en la Cláusula CGC 38.4 del Convenio Modificatorio N° 1 del contrato.

.....
SERVICIOS PROFESIONALES
TIERRA – AYNI LTDA. DE CHILE
Sr Kai Ostermann
RUN N° 14.483.000-8
CI: .....

ADMINISTRACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD
Ing. GERMAN D. FATECHA F.
Presidente

SERVICIOS PROFESIONALES
TIERRA - AYNI LTDA.
RUT.: 76.097.850 - 7

DAD/cp.
DA
DAD/CP

CERTIFICO: Que la presente copia concuerda con el original. CONSTE.-
Ana María Vera de Campos
Notaria Pública Sub Manzana 68
Dr. Ernesto Sosa Mamani
Tel. 608-045
Luque - Paraguay

Lic. Alberto Ureta Veas

La MISIÓN DE LA ANDE es satisfacer las necesidades de energía eléctrica del país y actuar en el sector eléctrico regional, con responsabilidad social y ambiental y excelencia en la administración y el servicio, para contribuir al desarrollo del Paraguay y al bienestar de su población.