INFORME DE EVALUACIÓN

En la ciudad de Asunción, capital de la República del Paraguay, a los 27 días del mes de marzo del año 2018, se presenta el Informe Final resultante de la Evaluación de Ofertas inherentes a la **LICITACION PUBLICA NACIONAL - SBE Nº 137/2017 "RENOVACION DE LICENCIAS DE CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018"**, elaborado en base a lo establecido en el Articulo 26 de la Ley N° 2051/2003 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", el Art. 61 del Decreto N° 21.909 que reglamenta la Ley N° 2.051/2003 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS" y el Decreto N° 5.174 por el cual se modifican algunos artículos del Decreto N° 21.909/2003, y demás artículos concordantes, a efectos de elevarlo a consideración de la Presidencia del Instituto de Previsión Social y por su intermedio al Consejo de Administración.-

Por sorteo realizado en la Oficina de Coordinación de la Dirección Operativa Contrataciones D.O.P., en fecha 14 de marzo de 2018, fueron designados los miembros para integrar la Comisión Evaluadora de Ofertas de la **Licitación Pública Nacional SBE N° 137/17 "RENOVACION DE LICENCIAS DE CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018"**, conforme al siguiente detalle:

- Ing., Norma Franco en representación de la Dirección Operativa de Contrataciones
- Sr. Francisco Ruben Santacruz Riveros, en representación de la Dirección de Tecnología de la Información y de las Comunicaciones.
- Abg. Mirtha Elizabeth Valdez Mancuello, en representación de la Dirección Jurídica.

1. ANTECEDENTES

Que, por Nota Interna GDG/DTIC/Nº 022/2017, identificado como NOT-0052-2017-000018 de fecha 03 de marzo de 2017, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones, solicita el inicio del llamado a Licitación para la "RENOVACIÓN DE LICENCIAS CALL CENTER PARA EL IPS – AD REFERENDUM 2018".-

Que, por DOP/DTC/N° 1625/2017 de fecha 18 de diciembre de 2017, el Departamento Técnico de Contrataciones, informó que se ha incluido en el PAC 2018, el llamado de LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE "RENOVACIÓN DE LICENCIAS CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018", con ID Nº 327.515.-

Que, por Resolución Nº 001-003/18, de fecha 03 de enero de 2018, el Consejo de Administración del I.P.S. resolvió en su Art. 1° "Autorizar el llamado a LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 137/17 "RENOVACIÓN DE LICENCIAS CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018"; Art. 2° Aprobar el Pliego de Bases y Condiciones del llamado a LICITACIÓN PÚBLICA NACIONAL SBE N° 137/17 "RENOVACIÓN DE LICENCIAS CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018"; y en su Art. 3°) "Disponer que se proceda a la publicación conforme a lo establecido en la Ley 2051/03 "De Contrataciones Públicas" y su Decreto Reglamentario N° 21.909/03, el Decreto Modificatorio N° 5174/05, y el Decreto N° 1107/14, y a proceder a su difusión a través del Sistema de Información de las Contrataciones Públicas (SICP)".

Que, por Nota G.A.L.D.O.P. Nº 95/2018, de fecha 30 de enero de 2018, la Dirección Operativa de Contrataciones, comunicó el inicio del llamado de referencia con ID Nº 327.515, a la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas, indicando que la presente Licitación es por un monto total a contratar de Gs. 5.810.000.000 (Guaraníes Cinco Mil Ochocientos Diez Millones).

Con fecha 02,03 y 04 de febrero se realizaron las publicaciones en prensa escrita.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mirtha E. Valdez M.
Abogado - Mat. N° 5.406
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

2. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

Que, por Memorándum DCP/DPR N° 323/17 de fecha 11 de diciembre de 2017, el Departamento de Presupuesto de la Dirección de Presupuesto y Contabilidad, informó que por Memorándum DOP/DTC N° 1420/17 – NOT-0052-2017-000018, se solicito la Disponibilidad Presupuestaria para la "RENOVACIÓN DE LICENCIAS CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018". Al respecto, se informo que presenta Disponibilidad Presupuestaria, en el Objeto de Gasto 350 del Programa 2 para el ejercicio fiscal 2018.

ACTO DE APERTURA DE SOBRES

Según Acta de Sesión Pública Virtual SBE ID N° 327.515 en la ciudad de Asunción, Capital de la República de Paraguay siendo las 08:40 hs del día 08/03/2018, en el domicilio de la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas EEUU N° 961 casi Tte. Fariña, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1107/14 en la Resolución N° 1408/14, finaliza la Subasta a la Baja Electrónica LPN SBE N° 137/17 "RENOVACIÓN DE LICENCIAS CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018", y la presencia de los oferentes:

1. **MTEL PARAGUAY S.A.**
2. **INFOCENTER S.A.**
3. **KNOW HOW S.A.**

Según Acta N° 015/18 de fecha 09 de marzo de 2018, siendo las 10:45 horas, se dio apertura a las ofertas presentadas:

1. **MTEL PARAGUAY S.A. - RUC: 80025826-6:** Según Planilla de Precios cotiza por un Monto Total de **Gs. 4.200.000.000.- (Guaraníes Cuatro Mil Doscientos Millones)** Monto de la Garantía de Mantenimiento de Oferta: **Gs. 290.500.000.- (Guaraníes Doscientos Noventa Millones Quinientos Mil)** Empresa Aseguradora: PATRIA S.A de Seguros y Reaseguros N° de Póliza: 13.1508.0004507.0000. Presenta endoso N° 1 (Prorroga de Vigencia) Total de hojas foliadas 247 (Doscientos Cuarenta y Siete).

2. **INFOCENTER S.A. - RUC: 80023118-0:** Según Planilla de Precios cotiza por un Monto Total de **Gs. 4.500.000.000.- (Guaraníes Cuatro mil quinientos millones),** Monto de la Garantía de Mantenimiento de Oferta: **Gs. 195.000.000.- (Guaraníes Ciento Noventa y Cinco Millones)** Empresa Aseguradora: ASEGURADORA DEL ESTE S.A. DE SEGUROS N° de Póliza: 45.1508.0008983.0000. Total de hojas foliadas 195 (Ciento Noventa y Cinco).

3. **KNOW HOW S.A. - RUC: 80019900-6:** Según Planilla de Precios cotiza por un Monto Total de **Gs. 4.400.000.000.- (Guaraníes Cuatro mil cuatrocientos millones),** Monto de la Garantía de Mantenimiento de Oferta: **Gs. 581.000.000.- (Guaraníes Quinientos Ochenta y Un Millones)** Empresa Aseguradora: LA CONSOLIDADA S.A. DE SEGUROS. N° de Póliza: 007.1508.041744/000. Total de hojas foliadas 134 (Ciento Treinta y Cuatro).

OBSERVACIÓN: Se adjunta hojas con observaciones realizadas por las empresas, **INFOCENTER S.A., y KNOW HOW S.A.**

KNOW HOW S.A.

- Dejo constancia de que el sobre entregado estaba debidamente cerrado lo presillos.
  Aclaración: la representante de Sindicatura que realiza la verificación de cuantitativa de las ofertas presentadas deja constancia de lo acontecido al pie de la lista de verificación (check list) correspondiente a la empresa KNOW HOW S.A. con la siguiente observación "El sobre se encuentra parcialmente abierto".

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Miriha E. Valdez M.
Abogado – Mat. N° 5 406
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

- Dejo constancia que Pablo Feliciano Zubiri, quien firma los formularios (N° 3, N° 6 Y N° 7) y la planilla de datos tiene el poder como detalla en el acta y asamblea de la empresa KNOW HOW S.A.
  Aclaración: según Acta de Asamblea N° 23 del 07-04-2017, el Sr. Pablo Feliciano Zubiri con CI N° 3.526.146 es el Presidente de la empresa.

INFOCENTER S.A. al Oferente KNOW HOW S.A.

- Según los antecedentes al oferente es la persona Jurídica KNOW HOW S.A., sin embargo en la carpeta de oferta del mismo se verifica que el formulario de oferta (Formulario N° 3). La Planilla de precios, Declaración Jurada de Inhabilidad del Art 40 (formulario N° 6), Declaración Jurada de no tener menores contratados (formulario N° 7), se encuentran firmadas y emitidos por una persona física a Título personal, que es el Sr. Pablo Feliciano Zubiri, y no es la persona Jurídica KNOW HOW S.A. quien emite esos documentos ya que en el contenido de los mismos en ningún lugar se menciona a KNOW HOW S.A., ni tampoco se encuentra tan siquiera estampado un sello de la sociedad por lo tanto "no existe" formulario de oferta, planilla de precios, ni las declaraciones juradas mencionadas que hayan sido presentadas por el oferente, siendo los formularios N° 3, N° 6 Y N° 7 documentos sustanciales conforme a las normativas legales, por tanto corresponde sus descalificación.
  Aclaración: Al respecto, según Acta de Asamblea N° 23 del 07-04-2017, el Sr. Pablo Feliciano Zubiri con CI N° 3.526.146 es el Presidente de la empresa, firmando como tal, en uso de sus atribuciones legales-uso de la firma social conferida por el Estatuto o Constitución, transformación de Sociedad (Escritura Pública N° 56 del 02-03-1999, Cláusula Vigésima Primera), por lo tanto es válida su presentación.-

- Se deja constancia que el sobre de oferta de la firma KNOW HOW S.A., no se encuentra cerrado antes de darse inicio el acto de apertura de ofertas por tanto fue presentado un sobre abierto, contrariando expresamente lo dispuesto en el PBC , que obliga a la presentación de los sobres de oferta "cerrados".
  Aclaración: Según Memorándum DOP/DLI1 N° 0288/18 de fecha 22 de marzo de 2018, la Sección de Gestión de Ofertas dependiente del Departamento de Licitaciones informa lo siguiente *"...en atención a dicha observación informamos que al momento de realizar la apertura el sobre correspondiente a la empresa KNOW HOW S.A. contaba con 5 (cinco) grampas de las cuales 2 (dos) se encontraban sueltas.*
  El acto público fue presenciado por los oferentes presentes y los representantes de la Sindicatura, Dirección Jurídica como consta en el Acta de Apertura de Sobres – Oferta donde firman los mismos, por lo que podemos sostener presencia de dichas personas que el sobre mencionado no se encontraba abierto en su totalidad.
  El Oferente afectado en este caso KNOW HOW S.A. manifiesta y deja constancia en la hoja de observaciones adjunta al Acta de Apertura que "... el sobre entregado estaba debidamente cerrado con presillas... ".
  Además la representante de Sindicatura que realiza la verificación de cuantitativa de las ofertas presentadas deja constancia de lo acontecido al pie de la lista de verificación (check list) correspondiente a la empresa KNOW HOW S.A. con la siguiente observación "El sobre se encuentra parcialmente abierto".

- No se visualiza Certificados de Clientes de los últimos 5 años, como requiere el PBC.
  Aclaración: según la evaluación se pudo constatar que la empresa KNOW HOW S.A. presento los 3 (tres) Certificados, como lo estipula el PBC.

- No presenta planilla de EETT, tampoco el detalle de lo ofertado en materia de equipos.
  Aclaración: como es un documento formal, según Nota N° 170/18 de fecha 21 de marzo, se solicito a la firma KNOW HOW S.A. la presentación de las Especificaciones Técnicas, y la misma fue presentada en fecha 22 de marzo de 2018.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mirtha E. Valdez M.
Abogado – Mat. N° 5.406
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Arranco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

- No cumple con los ratios financieros exigidos en el PBC.
  Aclaración: según la evaluación se pudo constatar que la empresa KNOW HOW S.A. cumple con los ratios, así como lo estipula el PBC.

INFOCENTER S.A. al Oferente MTEL PARAGUAY S.A.

- La póliza de seguro de Mantenimiento de Oferta no cubre el periodo de vigencia solicitado en el PBC ya que establece una vigencia desde el mes de agosto de 2018 al mes de setiembre de 2018.
  Aclaración: Refiere que la póliza de seguro de mantenimiento de oferta no cubre el periodo de vigencia solicitado en el PBC ya que establece una vigencia desde el mes de agosto de 2018 al mes de setiembre de 2018.-
  Al respecto, el representante legal no se percató que la empresa presentó un **endoso**, ya que el primer periodo abarca desde 19/02/18 al 28/08/18 y el endoso o prórroga de vigencia fue del 28/08/18 al 27/09/18, cubriendo el periodo de vigencia exigido en el PBC.-

- El precio presentado e la planilla de oferta difiere sustancialmente del precio final que figura en el Acta Virtual de la SBE.
  Aclaración: Efectivamente, concordamos con esa observación ya que el precio de la oferta física es de Gs. 4.200.000.000, en tanto que según Acta virtual SB es de Gs.35.000.000, pasible de descalificación de acuerdo a la reglamentación vigente.-

4. INFORME JURIDICO

VERIFICACION DE LA DOCUMENTACION SUSTANCIAL

Verificadas las documentaciones presentadas por los oferentes en el acto de Apertura de Sobres y conforme al Pliego de Bases y Condiciones en la presente convocatoria y a lo dispuesto en la Ley N°2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", su Decreto Reglamentario N°21.909/03 y el Decreto N°5174/05 por el cual se modifican algunos Artículos del Decreto N°21.909/03. se concluye cuanto sigue:

➢ **INFOCENTER S.A. – RUC 80023118-0**

MONTO DE OFERTA. en Gs.	No hallarse comprendido en las inhabilidades del Art. 40 y Declaración Jurada de Integridad	Garantía de Mantenimiento de Oferta	Representación suficiente del firmante de la Oferta	Formulario de Oferta
4.500.OOO.000.-	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Verificadas las documentaciones requeridas a la oferente se observa que la misma se ajusta sustancialmente a la documentación legal exigida en el Pliego de Bases y Condiciones y lo dispuesto en la Ley N° 2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", su Decreto Reglamentario N° 21.909/03 y el Decreto N° 5174/05 por el cual se modifican algunos Artículos del Decreto 21.909/03 y el Decreto 1107 "Que establece el procedimiento de Subasta a la Baja".-

Falta legalización de la autorización del fabricante para la firma del contrato- Art.- 45 del Decreto 21.909/03, pues presenta copia simple de la misma.-

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Mirtha E. Valdez M.
Abogado - Mat. N° 5 406
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

➢ **KNOW HOW S.A. – RUC 80019900-6**

MONTO DE OFERTA. en Gs.	No hallarse comprendido en las inhabilidades del Art. 40 y Declaración Jurada de Integridad	Garantía de Mantenimiento de Oferta	Representación suficiente del firmante de la Oferta	Formulario de Oferta
4.400.OOO.000.-	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE

Verificadas las documentaciones requeridas a la oferente se observa que la misma se ajusta sustancialmente a la documentación legal exigida en el Pliego de Bases y Condiciones y lo dispuesto en la Ley N° 2051/03 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS", su Decreto Reglamentario N° 21.909/03 y el Decreto N° 5174/05 por el cual se modifican algunos Artículos del Decreto 21.909/03 y el Decreto 1107 "Que establece el procedimiento de Subasta a la Baja".-

Falta legalización de la autorización del fabricante para la firma del contrato- Art.- 45 del Decreto 21.909/03, pues presenta copia simple de la misma.-

➢ **MTEL PARAGUAY S.A.: RUC 80025826-6**

Se observa que el monto de la oferta física, no coincide con la propuesta presentada en la Subasta a la Baja, y en ese sentido el Art. 45 del Decreto 1107 "Que establece el procedimiento de subasta a la baja electrónica" refiere:

Si los datos que constan en el formulario oferta (Lista de Precios) difieren del contenido del Acta de Sesión Pública Virtual, motivará la descalificación de la oferta.."

Por lo tanto, la oferta presentada por Mtel Paraguay S.A. debe ser descalificada.-

Por todo lo expuesto, excepto la propuesta de Mtel Paraguay S.A., no se encuentran objeciones legales en las carpetas de INFOCENTER S.A., y KNOW HOW S.A., en consecuencia, se recomienda proseguir al análisis técnico de la oferta.-

**RESPUESTA A LAS OBSERVACIONES DE CARÁCTER JURIDICO DEL ACTA DE APERTURA DE SOBRES:

El representante legal de **INFOCENTER S.A.**, Abog. Eduardo De Gásperi expresa:

1.- Sobre el oferente KNOW HOW S.A.
-La persona jurídica es Know How S.A., sin embargo el que firma la oferta es una persona física a título personal.

Al respecto, según Acta de Asamblea N° 23 del 07-04-2017, el Sr. Pablo Feliciano Zubiri con CI N° 3.526.146 es el Presidente de la empresa, firmando como tal, en uso de sus atribuciones legales-uso de la firma social conferida por el Estatuto o Constitución, transformación de Sociedad (Escritura Pública N° 56 del 02-03-1999, Cláusula Vigésima Primera), por lo tanto es válida su presentación.-

-Con relación al sobre-oferta: El sobre oferta evidentemente se encontraba en condiciones de participar en la apertura de sobres, caso contrario los funcionarios de esa repartición se hubieran percatado si la misma estuviera abierta o semi abierta, y acto seguido se hubiere devuelto al oferente bajo acta.-

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Martha E. Valdez M.
Abogado - Mat. N° 5 406
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

2.- Sobre el oferente MTEL PARAGUAY S.A.:

-Refiere que la póliza de seguro de mantenimiento de oferta no cubre el periodo de vigencia solicitado en el PBC ya que establece una vigencia desde el mes de agosto de 2018 al mes de setiembre de 2018.-

Al respecto, el representante legal no se percató que la empresa presentó un **endoso**, ya que el primer periodo abarca desde 19/02/18 al 28/08/18 y el endoso o prórroga de vigencia fue del 28/08/18 al 27/09/18, cubriendo el periodo de vigencia exigido en el PBC.-

-El precio presentado en la planilla de oferta difiere sustancialmente del precio final que figura en el Acta Virtual de la SBE.-

Efectivamente, concordamos con esa observación ya que el precio de la oferta física es de Gs. 4.200.000.000, en tanto que según Acta virtual SB es de Gs.35.000.000, pasible de descalificación de acuerdo a la reglamentación vigente.-

Conforme al informe de la SINARH, los accionistas o representantes de las firmas INFOCENTER S.A. y KNOW HOW S.A., no se encuentran comprendidos en las prohibiciones e inhabilidades para contratar, establecidas en el Art. 40 de la Ley 2051/03, su decreto reglamentario y modificaciones.-

Que, según el reporte del sistema integrado de Administración de Recursos Humanos (SINARH), con relación a la firma, se desprende que NO se encuentran vinculados en forma activa con ningún Organismo o Entidad del Estado, como tampoco forman parte del plantes del funcionarios permanentes del Instituto de Previsión Social, por ende no se encuentran incursos en las prohibiciones establecidas en el Art. 40 de la Ley 2051/2003.

Se ha insertado el numero de RUC de la empresa oferente en el Registro de Inhabilitados, situado en la plataforma digital de la D.N.C.P., y se ha constatado que la misma se encuentra habilitada para contratar con el Estado.

6. CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS

KNOW HOW S.A.

Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Marca	Procedencia	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total. IVA Incluido	Precio Referencial	% Variación
1	43231512-011	Renovación de Licencias Call Center	Unidad	UNIDAD	1	GENESYS	EEUU	4.400.000.000	4.400.000.000	5.810.000.000	-24%

INFOCENTER S.A.

Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Marca	Procedencia	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total. IVA Incluido	Precio Referencial	% Variación
1	43231512-011	Renovación de Licencias Call Center	Unidad	UNIDAD	1	CISCO	USA/CHINA	4.500.000.000	4.500.000.000	5.810.000.000	-23%

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Abg. Ana E. Valdez M.
Asesora - Mat. Nº 5.436
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

6. INFORME TECNICO

En referencia al llamado LPN SBE N° 137/2017 "RENOVACION DE LICENCIAS DE CALL CENTER – AD REFERENDUM 2018" se realiza el siguiente informe técnico:

Planilla de Cumplimiento de Especificaciones Técnicas

			Oferentes		
PRODUCTO	**DESCRIPCIÓN**	**CANTIDAD**	**MTEL**	**KNOW HOW**	**INFOCENTER**
1	Provisión e instalación del sistema integral del centro de contactos y Gateway GSM	1	No Cumple	Cumple	Cumple
2	Provisión e instalación sistema de grabación.	1	No Cumple	Cumple	Cumple
3	Provisión e instalación de front web para gestión de supervisores y agentes	120	Cumple	Cumple	Cumple
4	Provisión e instalación de posición de agente entrante.	120	No Cumple	Cumple	Cumple
5	Provisión e instalación de licencias de IVR	180	Cumple	Cumple	Cumple
6	Provisión e instalación de módulo de multimedia (mail y chat) y redes sociales	10	Cumple	Cumple	Cumple
7	Provisión de servicios profesionales funcionales para relevamiento operativo del CC.	1	Cumple	Cumple	Cumple
8	Provisión de servicios profesionales para desarrollos e integraciones requeridas	1	Cumple	Cumple	Cumple
9	Capacitación de los distintos módulos.	1	Cumple	Cumple	Cumple
10	Servicio de mantenimiento (meses)	36	Cumple	Cumple	Cumple

	Oferentes		
1.	**MTEL**	**KNOW HOW**	**INFOCENTER**
El diseño de la solución del CC deberá considerar la **integración de los diferentes contactos multimedia** (voz, correo electrónico, SMS, Chat y call back a través de la Web) mediante la configuración, adecuación y/o personalización de aplicaciones de ACD, IVR, Reportes y CTI, que permitan el enrutamiento a los Operadores ubicados actualmente en el Centro de Atención Telefónica (CAT) de IPS.	Cumple	Cumple	Cumple
Es de especial interés la **integración y complementación del CC con la página WEB** y el desarrollo de la capacidad transaccional de la misma, brindando apoyo a la seguridad y autenticidad de la transacción mediante factores de autenticación apoyados en la red de telefonía celular y naturalmente poder ser utilizado como un canal adicional de ingreso de los clientes mediante chat o llamadas de voz.	Cumple	Cumple	Cumple
Para la integración del centro de contactos con la página WEB se posibilitará su uso a los efectos de realizar contactos y gestiones en cuyo caso el cliente irá completando la transacción en la propia página web culminando con una llamada o confirmación a través de alguno de los canales.	Cumple	Cumple	Cumple
Las llamadas de voz deberán realizarse desde la propia página Web institucional utilizando tecnología WEBRTC, HTML5 y las mismas recibirán el mismo tratamiento que las llamadas recibidas desde las lineas	Cumple	Cumple	Cumple
telefónicas, pudiendo en este caso el sistema completar los datos del cliente llamante en lugar de mediante un IVR mediante un formulario que se despliega en la página Web.	Cumple	Cumple	Cumple
El Chat deberá ser posible desde la página WEB, desde un sistema de chat estándar por ejemplo tipo XMPP y desde los nuevos canales de comunicación tales como WhatsApp o Facebook.	Cumple	Cumple	Cumple
En caso de que el cliente complete su gestión por la web se permitirá el uso de diferentes medios de comunicación para autenticar la misma, entre ellos:	Cumple	Cumple	Cumple
A. Ingresar el contacto a una	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Karco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

campaña saliente del call center o mediante el procedimiento de callback, y entonces en forma automática el agente se pone en contacto con el cliente y confirma la transacción.			
B. Se le envía mediante whatsapp o sms un código de transacción el cual el cliente coloca en la página como forma de terminar la transacción.	Cumple	Cumple	Cumple
C. Envío de correo electrónico con método de confirmación en el mismo para asegurar la transacción.	Cumple	Cumple	Cumple
D. El sistema deberá identificar si el cliente ya está registrado en la base de contactos y en base a ello verificar la información que se introduce en la página y tomar una acción, a modo de ejemplo:	Cumple	Cumple	Cumple
El sistema en general deberá estar integrado de modo tal que pueda operar en un entorno de **OMNICANALIDAD**, previo completar los posibles medios de comunicación alternativos de los usuarios del IPS.	Cumple	Cumple	Cumple
El entorno agente deberá contemplar la posibilidad de informar al agente que resulta necesario completar información del ciudadano vía la integración con el CVP y el BD de IPS de ciudadanos activos. Los elementos que colaboren para mejorar la calidad de la base de datos de clientes deben incluir controles de inconsistencia en la misma que definan de forma automática campañas multimedio, por ejemplo;	Cumple	Cumple	Cumple

Callback, se deberá incorporar esta funcionalidad. El callback deberá permitir la devolución de llamada a un teléfono alternativo, y al menos 3 alternativas de agenda configurables por el administrador. Esta devolución de llamada la realizará el sistema de forma automática como una campaña saliente pudiendo los agentes del CC estar logueados en colas de diferente tipo, en especial de llamadas entrantes y de campañas salientes (por ejemplo, callback) recibiendo en cada caso el tratamiento y las pantallas correspondientes.	Cumple	Cumple	Cumple
La performance del callback debería de poder ser configurada y medida de forma diferencial o en conjunto con el resto del sistema, en particular interesa conocer el momento en que la rellamada es solicitada en el sistema y el tiempo transcurrido hasta que el contacto se confirma y poder configurar un tiempo máximo a partir del cual se pueden ingresar en forma automática nuevos agentes disponibles a la campaña. Adicionalmente el IPS dispone de una página WEB, dentro de "Mi IPS" existirá la posibilidad de CALL ME la cual será integrada por el oferente al sistema de callback.	Cumple	Cumple	Cumple
Como elementos deseables se ponderará la posibilidad de realizar contactos salientes desde diferentes medios de comunicación y hacia cualquier medio, por ejemplo, se desean funciones tales como:			
A. El usuario desde un whatsapp solicita el callback telefónico.	Cumple	Cumple	Cumple
B. El usuario desde una llamada telefónica o desde la página WEB solicita una comunicación vía chat o whatsapp.	Cumple	Cumple	Cumple
Encuestas, se deberá suministrar una solución que permita realizar encuestas automáticas luego de la interacción telefónica con el agente. Para ello el ciudadano podrá optar por participar o no de la encuesta previa a la interacción con el agente. La encuesta deberá ser dinámica (distintas preguntas)	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información
y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

según el tipo de llamada recibida. El agente que atiende la llamada no debe saber en ningún momento que participa de la encuesta.			
Las llamadas grabadas deberán almacenarse en un formato comprimido a partir, de por ejemplo las 24 horas de realizada la llamada, el sistema deberá administrar el espacio en disco de forma a generar alertas cuando quede poco espacio, crear espacio adicional utilizando medios de almacenamiento alternativo, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
Para el acceso a las grabaciones el sistema contará con protección por usuario y contraseña de forma de proteger la privacidad de las comunicaciones, especialmente el sistema deberá de exigir una contraseña especial a los efectos de realizar búsquedas por número de cédula como también de ANI para proteger la privacidad de las comunicaciones de los usuarios del sistema de salud. En este punto se preferirán aquellos sistemas cuyo número de cédula aparezcan encriptados.	Cumple	Cumple	Cumple
Gateway GSM, se deberá suministrar un Gateway GSM con posibilidad de manejo de SMS el cual deberá estar integrado en la plataforma y permitirá rutear por el mismo las llamadas con destino celular y el manejo de SMS entrante y saliente mediante las distintas aplicaciones a montar sobre el mismo. La capacidad a suministrar es de 30 chips o canales y se utilizará para la plataforma del CC, así como para la telefonía corporativa con la cual se realizará un enlace troncal mediante canales SIP.	No Cumple	Cumple	Cumple
El entorno cliente (agente y supervisor) deberá ser cliente fino, para el agente deberá de suministrar la posibilidad de atención de las diferentes campañas con sus distintos medios (telefonía, chat, redes sociales, etc.) y el supervisor deberá ver a los diferentes agentes en tiempo real con la diferenciación correspondiente del medio que este atendiendo. El interno telefónico deberá ser tipo Softphone o un aparato externo.	Cumple	Cumple	Cumple
Los reportes serán realizados en base a un ambiente amigable, los mismos deberán ser clasificados por tipo y a su vez se podrá agendar para ser realizados automáticamente y en forma periódica y enviados por correo electrónico. Se requiere a su vez la capacidad de exportar los mismos a diferentes formatos, como mínimo tipo CSV.	Cumple	Cumple	Cumple
Se deberán entregar la totalidad de los **códigos fuentes** de los distintos desarrollos y/o customizaciones propias de IPS debidamente documentados.	Cumple	Cumple	Cumple
Escalabilidad, el sistema ofrecido deberá escalar de forma sencilla ante necesidades de alta disponibilidad, y capacidad. Se deberá cotizar el mismo con licencias por agente telefónico, por agente multicanal, por líneas y especialmente se deberá de cotizar un sistema con ilimitado número de agentes y líneas. El IPS se reserva el derecho de adjudicar la propuesta que más le convenga teniendo en cuenta no solo las necesidades actuales sino las necesidades futuras.	Cumple	Cumple	Cumple
El sistema ofrecido deberá ser redundante y contar con alta **disponibilidad**. Para la alta disponibilidad se requiere la posibilidad de trabajar en hasta 4 servicios, esto es un servicio con redundancia en el sitio central y un servicio con redundancia en el site de contingencia.	Cumple	Cumple	Cumple
Las licencias se podrán utilizar tanto en servidores físicos como virtualizados permitiendo el sistema que el IPS opte por cualquiera de las soluciones en cualquier momento. Se deberán incluir las licencias para el sistema completo a instalarse en los servidores de la institución para el sistema central y su respaldo y cotizar de forma obligatoria el licenciamiento para el site de contingencia. El IPS podrá eventualmente a los efectos del comparativo de precios sumar el precio de las licencias del site de contingencia.	NO Cumple	Cumple	Cumple
Ante la **caída de un servidor** debe actuar en forma automática su respaldo y las bases de datos deberán de estar actualizadas en el sitio de	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Depto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Martha E. Valdez
Abogado - Mat. N°
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Fabrico
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

contingencia para una vez ruteadas las líneas telefónicas poder conmutar de forma simple y rápida.			

INFORMACIÓN ACERCA DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ACTUAL DELIPS (CALLCENTER).			
Actualmente IPS cuenta con un IVR basado en tecnología abierta, el cual esta disociado de la plataforma de contact center y el mismo se utiliza para un proceso automatizado de reconfirmación de turnos médicos. El flujo del mismo y los WS están provistos en la documentación entregada en este pliego. El oferente deberá relevar la operatoria durante la etapa de consultoría inicial, proponer un plan de mejoras sobre el mismo e integrarlo al contact center. Asimismo, se deberá proveer en forma integrada un esquema de reportes de navegación sobre la totalidad de los flujos a ser implementados.			
✓ Actualmente el IVR cuenta con un motor TTS (text to Speech) con el fin de automatizar los mensajes a introducir en los distintos flujos de pre atención, IVR, callback y campañas de discado automatizadas (sin transferencia a agente), el mismo debe ser incorporado a la plataforma unificada (Contact Center, Discador e IVR).	Cumple	Cumple	Cumple
✓ La nueva plataforma de Contact Center, debe como mínimo abarcar todas las funcionalidades actuales y las que se encuentren operativas al momento de la implementación de la solución. Las colas de atención, reportes, herramientas de colaboración, etc. actualmente implementadas las cuales deberán obligatoriamente ser relevadas por el oferente, documentadas y serán migradas a la nueva plataforma sin perder funcionalidades.	Cumple	Cumple	Cumple

CONSIDERACIONES GENERALES			
Todos los elementos necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto en las presentes cláusulas, deberán ser incluidos por el Oferente como parte integral de su propuesta y entregados en su oportunidad, se hayan requerido expresamente o no en la presente sección.	Cumple	Cumple	Cumple
Todo el software y hardware ofertado deberá corresponder a la última versión liberada al mercado por el fabricante o desarrollador a la fecha de apertura de la presente licitación.	Cumple	Cumple	Cumple
No serán consideradas las ofertas que incluyan facilidades y/o expansiones no soportadas por el software y hardware ofrecidos, en su versión liberada al mercado por el fabricante o desarrolladores a la fecha de apertura de la presente licitación.	Cumple	Cumple	Cumple
Deberán cumplir además las normas del ITU-T, además de los estándares IEEE, y las recomendaciones IETF Request for Comments (RFC), IMTC y ETSI correspondientes.	Cumple	Cumple	Cumple
Todos los módulos del sistema y los Terminales telefónicos se interconectarán mediante protocolo IP y señalización SIP, especificado en RFC 3261: SIP (Session Initiation Protocol), publicada por la IETF.	Cumple	Cumple	Cumple
Autenticación de usuarios:			
El Sistema delimitará las acciones de los usuarios mediante perfiles.	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Martha L. Valdez
Abogado - Mat. Nº 5
Dirección Jurídica

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Para la implementación de funcionalidad de transporte de FAX el sistema deberá soportar el protocolo T.38.	Cumple	Cumple	Cumple
Permitirá ocultar el número Origen de las llamadas salientes.	Cumple	Cumple	Cumple
Desde los terminales telefónicos del CC se deberá poder discar o derivar llamadas hacia cualquier destino del Organismo, que se encuentre registrado en el sistema centralizado de telefonía IP que posee el IPS; utilizando para ello, la numeración abreviada que utiliza este sistema.	Cumple	Cumple	Cumple
Respecto al servicio de Soporte Técnico y Atención de Reclamos, el Oferente garantizará por escrito mediante declaración jurada incluida en la oferta, que estará en condiciones de seguir efectuando el soporte de mantenimiento y provisión de repuestos, tanto del hardware como del software de todos los bienes a proveer, durante un plazo de por lo menos tres (3) años, a partir de la fecha de firma del Acta de Recepción Definitiva, independientemente de la continuidad de los bienes en el mercado por parte de la empresa fabricante.	Cumple	Cumple	Cumple
IPS tendrá derecho como parte del contrato de mantenimiento a las nuevas versiones de software sin costo alguno. Para el tratamiento de los reclamos y consultas IPS tendrá acceso a un sistema de ticket provisto por el propio fabricante del software con capacidad de acceso 24x365, capacidad de colocar ticket de atención urgente (tiempo inferior a 2 horas) cuando el problema detectado implique por ejemplo indisponibilidad general del sistema central, condiciones de funcionamiento que afecten la seguridad de los datos o bugs de tipo crítico que afecten la operativa general. Este sistema de escalamiento con el fabricante debe estar asegurado en la presente cotización como adicional al soporte local.	Cumple	Cumple	Cumple
CONSIDERACIONES ADICIONALES			
El sistema completo se entregará con todas las licencias, elementos y configuraciones propios y/o de terceras partes que correspondan, para la operación en forma individual y/o concurrente de todas las funcionalidades sin restricciones de ningún tipo.	No Cumple	Cumple	Cumple
Todos los costos extras que pudieran surgir relacionados a la instalación, servicios de mantenimiento, capacitación u otros, estarán incluidos en los valores a cotizar. El IPS no reconocerá costos adicionales que no se encuentren incluidos en los ítems de la Lista de precios de la Oferta.	Cumple	Cumple	Cumple
Deberá presentar en su oferta, folletos, catálogos e información técnica de todo equipamiento que formase parte del Sistema ofrecido.	Cumple	Cumple	Cumple
GENERALIDADES DE LA PLATAFORMA DE CENTRO DE CONTACTOS			
Se consideran incluidos en esta provisión todos los equipos periféricos asociados, los terminales telefónicos de los Operadores y/o Supervisores, los cabezales de operador (headset), los distribuidores, los respectivos servicios técnicos de Soporte técnico y Atención de Reclamos y los cursos de capacitación para Técnicos, Operadores y Supervisores, como así también todo otro elemento necesario para el buen funcionamiento del CC.	Cumple	Cumple	Cumple
APLICACIONES			
IVR			
La solución de IVR deberá estar integrada en la plataforma del CC ofreciendo un entorno de programación que permita a IPS realizar modificaciones de sus facilidades sin impacto en el servicio.	Cumple	Cumple	Cumple
Ofrecerá mínimamente un menú de 6 o más opciones el cual deberá contar con la capacidad de	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Marcia E. Valdez
Abogado - Mat.

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Amado
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

abrirse en múltiples sub menúes tanto para el manejo de autogestión como asistido por agente.			
Se integrará a los sistemas de IPS vía WS u ODBC y tendrá la capacidad de determinar mediante un control de errores el procesamiento necesario para asegurar el correcto tratamiento de la llamada evitando así la perdida de la interacción.	Cumple	Cumple	Cumple
Los WS provistos por IPS tendrán un formato de URL que permita la parametrización de múltiples variables de entrada.	Cumple	Cumple	Cumple
Las posibles respuestas de los WS podrán contener información que requiera el procesamiento mediante un motor TTS.	Cumple	Cumple	Cumple
Las estadísticas de navegación del cliente deberán ser impactadas en los reportes de CUIC.	Cumple	Cumple	Cumple
La información de contexto obtenida en las interacciones del IVR y los sistemas de IPS deberán ser transferidas a los agentes en aquellos casos que no se ofrezca autogestión.	Cumple	Cumple	Cumple
La aplicación deberá contemplar la detección del usuario mediante diversos eventos al ingreso de la llamada como ser ANI, Numero de cedula, Región, perfil del cliente, estado del mismo, etc. eventualmente en función a las key anteriores podrá modificar su comportamiento y ofrecer un tratamiento específico en cada caso.	Cumple	Cumple	Cumple
Se considerará especialmente las soluciones que permitan el cifrado de los datos ingresados al IVR tales como la cédula de identidad para proteger la privacidad de las comunicaciones de los usuarios ante problemas de seguridad que pudieran afectar a IPS.	Cumple	Cumple	Cumple
Se desarrollará una sola aplicación que soporte las facilidades anteriormente detalladas.	Cumple	Cumple	Cumple
ACD			
La plataforma deberá ofrecer métodos únicos de encolamiento y tratamientos de las interacciones basado en los mecanismos ofrecidos para tal fin a saber:	Cumple	Cumple	Cumple
Conditiona IRouting			
Las reglas de rutero se basarán en información colectada en los menúes de IVR, estadísticas de tiempo real, fecha/horarios, ANI DNIS o mediante el procesamiento de los datos ofrecidos archivos de lenguaje de marcas extensible los cuales podrán contener reglas de negocio integradas en el CRM de IPS.	Cumple	Cumple	Cumple
AgentSelection			
La capacidad de selección de agente deberá soportar diversos criterios de tratamiento como más antiguo, lineal, mayor cantidad de contactos, promedio máximo de tiempo en espera, circular, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
Tendrá la capacidad incluir a un recurso en múltiple tratamiento.	Cumple	Cumple	Cumple
Anuncios de encolamiento customizados			
Deberá contemplar la configuración de anuncios de encolamiento customizados basados en las métricas del estado del grupo al cual la llamada ha sido encolada, estos mensajes básicamente ofrecerán la posición de la llamada en la cola de atención o el tiempo promedio de espera.	Cumple	Cumple	Cumple
Las facilidades actualmente soportadas en la plataforma existentes deberán ser mantenidas al momento de la actualización.	Cumple	Cumple	Cumple
Se deberán configurar como mínimo 40 grupos de atención.	Cumple	Cumple	Cumple
Desktop Agente			
El puesto de operador deberá contar con herramientas que aseguren el correcto tratamiento de las interacciones de diversos medios (Voz, Chat, mail, RS, SMS outbound), para ello contará con un front web único el cual podrá controlar dispositivos/sistemas propios de la plataforma o interactuar con dispositivos/sistemas externos a la misma.	Cumple	Cumple	Cumple
Los métodos de integración que ofrecerá este front podrán ser parametrizados en función a la necesidad de IPS.	Cumple	Cumple	Cumple
La plataforma contará además con una gestión centralizada a nivel de administrador que permitirá	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información
y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Nora
DIRECCION OPERATIVA

diagramar la campaña, el flujo de las llamadas o los contactos por cualquier medio y eventualmente podrán disparar acciones sobre otros sistemas o propios. Estas modificaciones realizadas a nivel de la WEB de la plataforma no implican cambios en el escritorio del Agente.			
El diseño de dicho front deberá ser parametrizable ofreciendo información de contexto proveniente de los diversos medios.	Cumple	Cumple	Cumple
Dentro de las parametrizaciones tendrá la posibilidad de incluir información en formato Gadget, las cuales deberán ser:	Cumple	Cumple	Cumple
• Métricas propias del agente	Cumple	Cumple	Cumple
• Métricas del grupo	Cumple	Cumple	Cumple
• Resumen de las ultimas 5 interacciones	Cumple	Cumple	Cumple
• Umbrales para cambios de estado	Cumple	Cumple	Cumple
• Información de novedades	Cumple	Cumple	Cumple
El front web del agente permitirá su parametrización e integración con sistemas propios de terceros permitiendo la integración de aplicaciones tipo gadget, páginas web en sistemas tipo ventana múltiple, uso en doble pantalla y especialmente la posibilidad desde una misma ventana de acceder y completar datos de la propia comunicación, el login y el estado del agente, realizar una consulta tipo WEB a una aplicación central, completar la o las campañas en curso y acceder a los elementos de backoffice del agente	Cumple	Cumple	Cumple
Desktop Supervisor			
Al igual que el entorno de agente el sistema de supervisión deberá ser WEB 2.0.	Cumple	Cumple	Cumple
Desde el perfil de supervisión se deberá contar con las siguientes funcionalidades:			
• Monitoreo de métricas criticas	Cumple	Cumple	Cumple
• Grabación de llamados	Cumple	Cumple	Cumple
• Envió de mensajes al grupo	Cumple	Cumple	Cumple
• Capacidad de generar un chat interno sup to agente o sup to grupo	Cumple	Cumple	Cumple
• Intrusión silenciosa	Cumple	Cumple	Cumple
• Exclusión del agente	Cumple	Cumple	Cumple
• Cambio de estado en forma remota de un agente	Cumple	Cumple	Cumple
• Cambio de skill o grupo de atención	Cumple	Cumple	Cumple
Las licencias del sistema a nivel supervisión y agente deberán ser universales.	No Cumple	Cumple	Cumple
Reportes			
El sistema de reportes estará basado en WEB 2.0 y presentará vistas acordes al perfil del usuario.	Cumple	Cumple	Cumple
Ofrecerá las siguientes funcionalidades en un único front tanto para tiempo real como históricos:	Cumple	Cumple	Cumple
• Reportes históricos y tiempo real	Cumple	Cumple	Cumple
• Descarga y carga de reportes generados desde y para otros sistemas como IVR, WEB, Email outbound, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
• Carga de reportes generados por terceras partes	Cumple	Cumple	Cumple
• Dashboard	Cumple	Cumple	Cumple
• Customización de reportes existentes	Cumple	Cumple	Cumple
• Definición de umbrales y filtros	Cumple	Cumple	Cumple
• Publicación de reportes en links permanentes	Cumple	Cumple	Cumple
• Creación modificación de queries para generar nuevos reportes	Cumple	Cumple	Cumple
• Definición de tiempo de refresco en reportes de tiempo real	Cumple	Cumple	Cumple
• Explotación de BDD externas	Cumple	Cumple	Cumple
• Documentación de la estructura de base de datos.	Cumple	Cumple	Cumple
• Base de información relacional para explotación	Cumple	Cumple	Cumple
Se deberá incluir la customización de 2 reportes.	Cumple	Cumple	Cumple
El acceso a reportes vía links permanentes no deberá consumir licenciamiento del sistema.	Cumple	Cumple	Cumple
Dentro de herramientas de reportes se deberá ofrecer un aplicativo para el monitoreo remoto desde dispositivos móviles o en forma equivalente la capacidad de ver los reportes en una web customizada para móviles.	Cumple	Cumple	Cumple
Mail			
Dentro de las facilidades ofrecidas bajo la	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información
y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CRÉDITOS TRANSACCIONES

modalidad de multicanalidad se deberá soportar la integración con sistemas de correo que soporten los protocolos IMAP y SMTP, ej. Microsoft Exchange.			
La gestión de estos emails se deberá realizar desde el puesto de agente en un único frontend.	Cumple	Cumple	Cumple
Dentro de las herramientas de monitoreo deberá ofrecer la opción de visualizar, re-encolar y definir prioridades sobre las múltiples relaciones cuentas de correo grupos de encolamiento.	Cumple	Cumple	Cumple
Mínimamente se configurarán 5 cuentas de correo las cuales se integrarán con un formulario de correo el cual estará integrado a la WEB de IPS.	Cumple	Cumple	Cumple
Requiere un corrector ortográfico el cual permitirá la corrección de los posibles errores de tipeo.	Cumple	Cumple	Cumple
La facilidad de email dedicado permitirá que una cuenta de mail sea vinculada a un agente específico.	Cumple	Cumple	Cumple
Los correos deberán ser resguardados en la base de datos histórica del sistema	Cumple	Cumple	Cumple
Los supervisores podrán validar las respuestas de los agentes con menor Expertice antes de confirmar él envió de dicho correo.	Cumple	Cumple	Cumple
Se configurarán 5 cuentas de correo para el start-up del servicio y 5 colas de atención.	Cumple	Cumple	Cumple
Para la atención de los diferentes correos se podrán definir colas de usuarios, tiempo de resolución, capacidades de escalar respuestas, contar con los antecedentes del sistema y contar con un expediente por cada uno de los correos ingresados respondidos.	Cumple	Cumple	Cumple
Dicho expediente deberá ser utilizado para diversas gestiones del IPS no restringiendo su uso a los agentes. Los agentes que pueden estar en la cola de un determinado correo electrónico no consumirán licencias del CC si no utilizan otros canales tales como telefonía o chat a los efectos de poder integrar a este sistema a toda la plantilla del IPS para la intervención en los expedientes iniciados en el correo electrónico.	Cumple	Cumple	Cumple
El sistema permitirá la reclasificación de los correos en colas de atención, las grabaciones de llamadas telefónicas como parte del expediente y la incorporación de todas las interacciones en forma de bitácora de tal manera que se pueda seguir todo el flujo de la comunicación con el cliente desde que ingresa el correo electrónico hasta que el mismo se coloca como resuelto o cerrado.	Cumple	Cumple	Cumple
Los agentes de correo electrónico podrán ser agentes de otras colas de otras tecnologías y la asignación de los correos tendrá una lógica que incluya no solo la cantidad de correos asignados sino también si está atendiendo una llamada, uno o más chats, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
CHAT			
El Módulo deberá tener la capacidad de integrarse con el servidor Web de IPS, y permitir que cuando un cliente se encuentre navegando en la página web del Organismo, pueda solicitar atención personalizada de un Operador del Centro de Contactos, mediante una sesión de Chat.	Cumple	Cumple	Cumple
Tales demandas se distribuirán, por medio de las colas de Operadores con el perfil adecuado y de acuerdo a las estrategias de enrutamiento que se determinen. El Módulo deberá tener como mínimo las siguientes capacidades:	Cumple	Cumple	Cumple
• Podrá estar limitado a iniciar sesiones desde la página Web de IPS donde el ciudadano ingresará la clave única de identificación (documento) como validación e identificador único para la asociación con otros servicios o contactos previos.	Cumple	Cumple	Cumple
• Almacenamiento total del texto asociado con el identificador.	Cumple	Cumple	Cumple
• Posibilidades de catalogar con etiquetas el tipo de comunicación.	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información
y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Iván Ramírez Kanitco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

• Contar con mensajes pre armados para responder a preguntas frecuentes.	Cumple	Cumple	Cumple
• Poder realizar transferencias entre agente o agente-supervisor enviando el contenido del chat hasta el momento de la transferencia.	Cumple	Cumple	Cumple
• Enviar el contenido a un correo electrónico a modo de registro, ese correo electrónico puede ser solicitado al usuario en la web antes de iniciar el chat.	Cumple	Cumple	Cumple
• Acceder al histórico de chat del usuario, pudiendo clasificar los chats anteriores mediante las etiquetas accediendo solo a los antecedentes con la misma etiqueta, por ejemplo.	Cumple	Cumple	Cumple
• Capacidad de restringir las sesiones de Chat entre Operadores	Cumple	Cumple	Cumple
• Capacidad para que el Supervisor monitoree las sesiones de Chat de los Operadores	Cumple	Cumple	Cumple
• Reportes estadísticos de los chats por operador, por grupo, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
Toda la gestión del operador deberá realizar bajo un único front en competencia con el perfil oportunamente definido para tal fin.	Cumple	Cumple	Cumple
El sistema tendrá la capacidad de configurar la cantidad máxima de chat que puede atender un agente, mantener al usuario en una cola de espera por un agente disponible, contar con un sistema de respuesta automática y pre atención por chat, definir si los agentes pueden recibir un nuevo chat durante una conferencia telefónica, priorizar los agentes a quienes se derivan las llamadas de acuerdo a si están respondiendo chat o no etc.	Cumple	Cumple	Cumple
La cola de chat distribuye las comunicaciones por cantidad de ventanas abiertas por agente, teniendo en cuenta además si el agente está atendiendo una llamada telefónica, si está en pausa, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
Se configurarán 5 salas de Chat y 5 colas de tratamientos.	Cumple	Cumple	Cumple
Sistema de encuesta			
El módulo de encuesta permitirá a IPS ofrecer una encuesta en caliente luego de la finalización de la gestión del operador.	Cumple	Cumple	Cumple
La operatoria de este módulo se basa en ofrecer a los clientes un menú de opciones donde selecciona su voluntad de participar de dicha encuesta, esta condición permitirá que el cliente al finalizar la llamada sea enviado a un menú de opciones mediante las cuales el cliente calificara la atención recibida.	Cumple	Cumple	Cumple
Dicha encuesta deberá ser multicanal, realizándose automáticamente por mensajes grabados e IVR, por medio de un chat automático o por medio de un correo electrónico dependiendo de cuál medio haya comenzado la interacción con el cliente.	Cumple	Cumple	Cumple
Sistema de Grabación de voz y pantalla.			
Dentro de las funcionalidades que deberá soportar el sistema contará con un sistema de grabación integrado que permita realizar grabación total.	Cumple	Cumple	Cumple
La gestión de este módulo mediante la integración del mismo a los sistemas de autenticación de IPS permitirá definir múltiples perfiles de acceso los cuales definirán vistas y accesos a funcionalidades propias del módulo.	Cumple	Cumple	Cumple
Las grabaciones deberán estar disponibles on line por el plazo de 3 meses, contará con una política de backup que asegure el resguardo de las mismas fuera de línea.	Cumple	Cumple	Cumple
La búsqueda de las grabaciones soportará filtros de búsqueda por fecha/hora, agente, skill, código de cierre, numero de documento del llamante, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
14. ADMINISTRACIÓN DE CONTENIDO DE LAS INTERACCIONES DEL CC.			
Cada uno de los eventos que desencadena una comunicación con el ContactCenter deben quedar incluidos en un caso o expediente que pueda ser completamente auditable por el supervisor y que permita la continuidad de forma independiente del medio de comunicación y de los agentes que	Cumple	Cumple	Cumple

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información
y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Nuvitai Ortiz
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

intervengan de todo el contenido.			
Los casos deberán ser distribuidos en colas con agentes, catalogados con un nivel de servicio (tiempo de respuesta, de resolución, etc.) y poder mediante un work flow definir las instancias con sus tiempos y protagonistas que tendrá dentro del sistema.	Cumple	Cumple	Cumple
Por ejemplo, si un usuario envía un correo electrónico el mismo debe de ser atendido por un agente en un determinado tiempo, debe quedar registro de que se le respondió, como (si es telefónico con una grabación, si es un SMS con el contenido de SMS, si es un correo con el contenido, etc.), debemos saber si el caso está resuelto, cerrado o necesita la interacción de un nuevo agente o el mismo, si hay que hacer un nuevo proceso y luego volver al caso, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
Otro ejemplo es si el usuario hace una llamada al call center, dejar evidencia de toda la comunicación y de todo lo que se hizo con esa llamada.	Cumple	Cumple	Cumple
Es deseable que el usuario pueda auditar por el mismo que sucedió con su caso para lo cual se le brindará un número de asunto el cual es consultable desde la página WEB y allí acceder a la bitácora completa del caso pudiendo el propio usuario reabrirlo, cerrarlo o comentarlo.	Cumple	Cumple	Cumple
Normalmente este sistema se abriría de forma automática ante cada interacción del ContactCenter, se le permitiría al agente ver los otros casos abiertos por el usuario de forma de no crear dos casos para el mismo asunto y se le completarán los datos del usuario de forma automática como forma de empezar el expediente, por ejemplo, últimas consultas, consultas agendadas, medicamentos crónicos, etc.	Cumple	Cumple	Cumple
El agente completa el formulario y si en la propia llamada hace toda la gestión cierra el caso, caso contrario queda en espera y será retomado por el mismo u otro agente dejando constancia de toda la gestión, tiempos, agentes que intervienen, llamadas, etc.	Cumple	Cumple	Cumple

8. ACLARACIONES LEGALES Y TECNICAS DURANTE LA EVALUACION

Se ha solicitado a la Oficina de Coordinación de la Dirección Operativa de Contrataciones, informe si las personas citadas más abajo aparecen en la base de datos del SINARH o bien de la Secretaria de la Función Pública, y si los mismos prestan servicio actualmente como funcionarios del Instituto de Previsión Social, en que área se desempeña, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución de la DNCP 849/15 - CRITERIO DE EVALUACION DE LA CAPACIDAD LEGAL RESPECTO A LAS INHABILIDADES DEL ARTÍCULO 40 INC A Y B.

INFOCENTER S.A.:

Lida Concepción Vera Gonzalez	692.060
Ivone Gisselle Huber Vera	3.496.351.
Nicole Elizabeth Huber Vera	3.496.364
Luis Alberto López Ferrari	69.819.-
Blanca Ortiz De Egea	1.255.149
Carlos Antonio Gallardo Barrantes	5.323.231
Luis Ortega Echeverria	757.297
Blas Ramón Ortega	448.672.-
Sixto Ramón Figueredo Notario	1.157.723.-
Nora Sofía Bareiro Britos	3.773.253.-

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dptal. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

KNOW HOW S.A.:

Pablo Feliciano Zubiri	3.526.146.-
Mariana Peroni De Zubiri	1.065.768.-
Cesar Enrique Ramón Trapani Ortiz	675.477.-

Respuesta: La Coordinación de la Dirección Operativa de Contrataciones remitió por Memorándum DOP/COP/Nº 081/2018, de fecha 20 de marzo de 2018, las informaciones solicitadas en tiempo y forma, informando que las mencionadas personas involucradas con la firma anteriormente citada, no forman parte del plantel de funcionarios permanentes del Instituto de Previsión Social ni vinculadas con ningún Organismo o Entidad del Estado, la fuente consultada para dichas informaciones fue la base de datos de la SINARH.

Que, por Memorandum de fecha 20 de marzo de 2018, se solicitó a la Sección Gestión de Ofertas aclaración en relación a la observación realizada en el acto de apertura por la firma INFOCENTER S.A. al oferente KNOW HOW S.A.
Respuesta: por Memorandum DOP/DLI1 N° 288/18 de fecha 22 de marzo de 2018, respondió lo solicitado.

Que, por Nota N° 170/18 de fecha 21 de marzo, se solicito a la firma KNOW HOW S.A. lo siguiente:
- SECCION III. REQUISITOS DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.
- Certificado de cumplimiento con el Seguro Social vigente
- El proveedor deberá certificar mediante carta del fabricante o información pública del mismo, el mes y año en que la arquitectura y la tecnología ofertadas hayan sido liberadas. La misma debe haber sido liberada a partir del año 2013 en adelante.

Respuesta: la firma presento en tiempo y forma.

Que, por Nota N° 173/18 de fecha 22 de marzo, se solicito a la firma KNOW HOW S.A. lo siguiente:
- Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.

Respuesta: la firma presento en tiempo y forma.

Que, por Nota N° 174/18 de fecha 22 de marzo, se solicito a la firma KNOW HOW S.A. lo siguiente:
- Presentar copias de Contratos y/o Facturas a través de las cuales el oferente demuestre haber facturado en la provisión de equipos para redes de voz y datos y/o licencias de call center a instituciones públicas o privadas dentro de los últimos 5 (cinco) años (2012 – 2013 – 2014 – 2015 – 2016), y que el volumen de negocios en su totalidad sea igual o superior al 50% (cincuenta por ciento) del valor de su oferta.

Respuesta: la firma presento en tiempo y forma.

9. VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS FORMALES

	KNOW HOW S.A.		INFOCENTER S.A.	
	Cumple	**No Cumple**	**Cumple**	**No Cumple**
A) Documentos legales Oferentes Individuales. **Personas Jurídicas.**				
a. 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		Cumple	
b. Constancia de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes RUC	Cumple		Cumple	
c. Documentos de Identidad de los representantes o apoderados de la Sociedad.	Cumple		Cumple	
d. Patente Municipal vigente	Cumple		Cumple	

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Mirtha E. Valdez
Abogado - Mat. Nº
Dirección

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

g. Declaración Jurada en la que se garantice que el oferente no se encuentra involucrado en prácticas que violen derechos de los menores estipulados en la Constitución Nacional, los Convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Código del Trabajo, Código de la Niñez y la Adolescencia, demás leyes y normativas vigentes en la República del Paraguay, conforme al formato aprobado por la Dirección Nacional de Contrataciones Públicas en la Resolución DNCP Nº 941/2010.	Cumple		Cumple	
h. Fotocopia simple Certificado de Cumplimiento Tributario vigente.	Cumple		Cumple	
B) Cualquier otro documento adicional requerido.				
1. Presentar copias de Contratos y/o Facturas a través de las cuales el oferente demuestre haber facturado en la provisión de equipos para redes de voz y datos y/o licencias de call center a instituciones públicas o privadas dentro de los últimos 5 (cinco) años (2012 – 2013 – 2014 – 2015 – 2016), y que el volumen de negocios en su totalidad sea igual o superior al 50% (cincuenta por ciento) del valor de su oferta.	Cumple		Cumple	
2. Autorización del fabricante: a) Si el oferente es fabricante del producto que oferta, deberá presentar el documento que lo acredite como tal. b) Si el oferente es Representante o Distribuidor del producto que oferta, deberá presentar la autorización del fabricante c) Si el oferente es Distribuidor del Representante Local del Fabricante, deberá presentar un poder o autorización otorgado por éste último. No obstante, se deberá acompañar copia de la Autorización del Fabricante otorgada al Representante Local. Para b) y el Representante Local, la documentación requerida es el formulario incluido en la Sección VI. 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 inscripta en el Registro Público de Comercio, Sección Representaciones.	Cumple		Cumple	
3. Planilla de Precios en planilla Excel en medios magnéticos, versión 2003 o posterior.	Cumple		Cumple	
4. Declaración jurada del Oferente de poseer la capacidad de suministro en tiempo y forma de lo solicitado.	Cumple		Cumple	
5. Certificado de Cumplimiento Tributario Vigente.	Cumple		Cumple	
6. Copia Autenticada Patente Municipal Vigente	Cumple		Cumple	
7. Certificado de cumplimiento con el Seguro Social vigente	Cumple		Cumple	
8. Balances de los años 2014, 2015 y 2016.	Cumple		Cumple	
9. Copia Autenticada del Impuesto a la Renta de los tres últimos años (2014, 2015 y 2016)	Cumple		Cumple	
10. El oferente deberá contar con al menos 2(dos) personas certificados por el fabricante para el servicio solicitado. y deben ser personal estable y formen parte de la nómina de la empresa oferente, para lo cual deberá presentar la planilla de aporte al IPS del mes anterior a la apertura de ofertas.	Cumple		Cumple	
11. El proveedor deberá certificar mediante carta del fabricante o información pública del mismo, el mes y año en que la arquitectura y la tecnología ofertadas hayan sido liberadas. La misma debe haber sido liberada a partir del año 2013 en adelante.	Cumple		Cumple	
12. Presentación como mínimo de 3 (tres) Certificados o Actas de Recepción Final de Bienes objeto del presente llamado donde	Cumple		Cumple	

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Martha E. Valdez
Abogado - Mat. Nº
Director

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Blanco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

conste el desempeño satisfactorio en la provisión de equipos para redes de voz y datos y/o licencias de call center, expedidos por Instituciones Públicas o Privadas dentro de los últimos 05 (cinco) años. (Dicho documento deberá estar debidamente sellado y firmado por el responsable que lo emitió).				
13. Certificado de Origen del servicio ofertado, emitido por el Ministerio de Industria y Comercio para los servicios de origen nacional. Conforme lo establece la ley 4558/11 y el Decreto N° 9649/12que reglamenta la aplicación del Margen de Preferencia. ***La omisión de la presentación del documento correspondiente, no supone la descalificación del oferente, sino simplemente la no aplicación del margen previsto***	NA		NA	
Obs. Cuando se exija la presentación de documentos que sean emitidos por autoridades públicas de otro país, el oferente podrá presentar copia simple de los mismos, sin perjuicio de su posterior presentación, debidamente legalizados por el Consulado Paraguayo respectivo y por el Ministerio de Relaciones Exteriores, en caso de resultar adjudicados. Si el oferente no presentare las legalizaciones correspondientes para la firma del contrato cuando estas sean requeridas, la adjudicación será revocada y la garantía de mantenimiento de oferta será ejecutada, conforme lo establece el Art. 45° del decreto 21909/03.-				

10. CAPACIDAD FINANCIERA

KNOW HOWS.A									
		2014		2015		2016		Promedio	Observaciones
Ratio de Liquidez	Activo corriente	15.894.386.296	14,42	16.884.777.631	3,24	16.964.115.580	2,93	**6,87**	CUMPLE
	Pasivo corriente	1.101.934.544		5.204.212.463		5.786.876.210			
Endeudamiento	Pasivo total	4.801.256.803	0,21	5.204.212.463	0,22	5.786.876.210	0,24	**0,23**	CUMPLE
	Activo total	22.462.730.785		23.628.307.156		23.717.419.732			
Rentabiliad	Utilidad neta	4.373.320.445	0,99	4.844.876.131	1,10	4.081.755.397	0,93	**1,01**	CUMPLE
	Capital	4.400.000.000		4.400.000.000		4.400.000.000			
Capital	Activo corriente					16.964.115.580	11.177.239.370	**660.000.000**	CUMPLE
	Pasivo corriente					5.786.876.210			
									4.400.000.000

INFOCENTER S.A.									
		2014		2015		2016		Promedio	Observaciones
Ratio de Liquidez	Activo corriente	40.504.640.562	1,31	35.260.914.818	1,65	32.763.836.180	1,73	**1,56**	CUMPLE
	Pasivo corriente	30.961.534.959		21.429.577.705		18.942.833.273			
Endeudamiento	Pasivo total	38.819.788.124	0,73	32.870.246.802	0,69	34.048.101.147	0,70	**0,70**	CUMPLE
	Activo total	53.216.181.955		47.859.016.435		48.845.104.016			
Rentabiliad	Utilidad neta	674.669.755	0,10	836.637.051	0,12	1.083.562.168	0,13	**0,12**	CUMPLE
	Capital	7.000.000.000		7.000.000.000		8.385.000.153			
Capital	Activo corriente					32.763.836.180	13.821.002.907	**675.000.000**	CUMPLE
	Pasivo corriente					18.942.833.273			
									4.500.000.000

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Mirtha E. Valdez
Abogado - Mat. N°

11. CUADRO COMPARATIVO DE FACTURACION

KNOW HOW S.A.			
CUADRO DEMOSTRATIVO DE CONTRATOS Y/O FACTURAS DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (2012 - 2016)			
AÑO	CONTRATO Y/OFACTURA	MONTO	
2013	FACTURA N° 0000950	Gs	50.057.280
2014	FACTURA N° 0002225	Gs	283.920.000
2014	FACTURA N° 0001952	Gs	1.041.440.400
2015	FACTURA N° 0003318	Gs	777.777.000
2016	FACTURA N° 0005263	Gs	525.525.000
2017	FACTURA N° 0006252	Gs	91.465.920
2017	FACTURA N° 0005265	Gs	84.324.240
2017	FACTURA N° 0006674	Gs	535.555.562
2017	FACTURA N° 0006657	Gs	1.249.629.645
TOTAL (IGUAL O SUPERIOR AL 50% DEL VALOR DE LA OFERTA:		Gs	4.639.695.047
OFERTA:		**Gs**	**4.400.000.000**

INFOCENTER S.A.			
CUADRO DEMOSTRATIVO DE CONTRATOS Y/O FACTURAS DE LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS (2012 - 2016)			
AÑO	CONTRATO Y/OFACTURA	MONTO	
2014	CONTRATO N° 6119/14	Gs	2.999.485.000
2014	CONTRATO N° 5821/14	Gs	830.257.080
2016	CONTRATO 94/16	Gs	3.236.183.360
TOTAL (IGUAL O SUPERIOR AL 50% DEL VALOR DE LA OFERTA:		Gs	7.065.925.440
OFERTA:		**Gs**	**4.500.000.000**

12. RECOMENDACIÓN DE LA COMISION EVALUADORA:

Conforme a los principios de economía, eficiencia, transparencia y publicidad, igualdad y libre competencia establecidos en el Art. 4° de la Ley 2051/03 de Contrataciones Públicas y los Criterios de Evaluación y Calificación estipulado en el Decreto N° 21.909 que reglamenta la Ley N° 2051 "DE CONTRATACIONES PÚBLICAS" y el Decreto N° 5.174 por el cual se modifican algunos artículos del Decreto N° 21.909/2003 y las Resoluciones de la DNCP N° 956/16 y 1173/16, el Comité de Evaluación de Ofertas eleva su Informe Final de Evaluación a la Dirección Operativa de Contrataciones y por su intermedio al Consejo de Administración con la siguiente sugerencia:

- Descalificar a la firma MTEL PARAGUAY S.A. conforme al Punto 4 INFORME JURIDICO, Documentación Sustancial.

- Adjudicar a la Firma KNOW HOW S.A., por reunir los requisitos técnicos y legales requeridos en el Pliego de Bases y Condiciones, conforme al siguiente cuadro:

KNOW HOW S.A.

Ítem	Código Catálogo	Descripción del Bien	Unidad de Medida	Presentación	Cantidad	Marca	Procedencia	Precio unitario (IVA incluido)	Precio total. IVA Incluido
1	43231512-011	Renovacion de Licencias Call Center	Unidad	UNIDAD	1	GENESYS	EEUU	4.400.000.000	4.400.000.000
TOTAL GUARANIES: CUATRO MIL CUATRO CIENTOS MILLONES. IVA INCLUIDO									4.400.000.000

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

Martha E. Valdez
Abogado – Mat. N° 5 400
Asesor Jurídico

Ing. Norma Franco
INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES

Monto Total Adjudicado en la LPN SBE 137/17: Gs. 4.400.000.000 Cuatro Mil Cuatro Cientos Millones. I.V.A. Incluido.

12. DOMUCMENTOS REQUERIDOS PARA LA FIRMA DEL CONTRATO

a) Certificado de no encontrarse en quiebra o en convocatoria de acreedores expedido por la Dirección General de Registro Públicos.
b) Certificado de no hallarse en interdicción judicial expedido por la Dirección General de Registro Públicos.
c) Constancia de no adeudar aporte obrero patronal expedida por el Instituto de Previsión Social.
d) 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.
e) Si la oferta adjudicada estuviera acompañada de documentos emitidos por autoridades extranjeras, el Oferente deberá acompañar los documentos debidamente apostillados para los países partes del "Convenio para la supresión de la exigencia de legalización de documentos públicos extranjeros o de la Haya del 5 de octubre de 1961", caso contrario los documentos deberán estar legalizados por el Consulado Paraguayo del país de emisión del documento y del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República del Paraguay.

f) Los documentos de origen privado emitidos en el extranjero deberán estar legalizados por el Consulado Paraguayo del país de emisión del documento y del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República del Paraguay

g) Legalización de la autorización del fabricante.

Es nuestro informe.-

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Miriha E. Valdez
Abogado - Mat. Nº
Dirección

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Francisco Santacruz
Jefe, Dpto. de Tecnología
Dirección de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones

INSTITUTO DE PREVISION SOCIAL
Ing. Norma Franco
DIRECCION OPERATIVA DE CONTRATACIONES