ACTA DE CONFORMIDAD TRIMESTRAL N°1/6.-
ÍTEM 2-3-4.-

Trimestre 1/6.-

EN LA CIUDAD DE ASUNCIÓN A LOS 01 DÍAS DEL MES DE MARZO 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: PENDIENTE A LA FECHA.**

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 Marzo 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/DIC/2022 a 01/MAR/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. Adjuntamos su CV

Aprovechamos la ocasión para saludarlos atentamente

Marcelo Verdina

Gerente Comercial

KNOW HOW, S.A.

RECIBIDO CONFORME

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/DIC/2022 al 02/MAR/2023

Nro de Ticket de la Asistencia	Fecha de Solicitud	Descripción Corta	Descripción Detallada	Trabajo Realizado
19644	6/12/2022	Bloqueo de ingreso de llamadas	solicito por favor el bloqueo de ingreso de llamadas al Call Center del miércoles 07/12/2022 desde las 12:00PM, al viernes 09/12/2022 hasta las 07:00AM, por el asueto y feriado declarado por el Poder Ejecutivo.	Configuración de llamadas entrantes al periodo solicitado.
19666	13/12/2022	Inconvenientes con el Workspace - 13/12/2022	Buenos dias Por este medio pido asesoramiento para restablecer inconvenientes con el Workspace del Call Center del IPS , por favor comunicarse con el Jefe de Departamento y Tecnologia el Lic. Maximo Martinez tel: 0961103589 Muchas gracias	Se realiza la verificacion de los host, se procede a ingresar a uno para encender Vcenter de contigencia, se constata que uno de los host de produccion se encuentra apagada, se ingresa desde el xclarity a realizar un reinicio programada del equipo con efecto immediato, host inicia correctamente, se procede a levantar Vcenter de Produccion, se Indica al Sr Maximo Martinez del ok de los equipos.
19678	15/12/2022	Inconvenientes con el ingreso de llamadas - 15/12/2022	Buenas tardes Por favor verificar las líneas de llamada del Call Center IPS, debido que registramos 0 llamadas en cola, pero da ocupado al querer ingresar Muchas Gracias CP. PABLO MIERES JEFE DE DPTO DEL CENTRO ATENCION DEL USUARIO GERENCIA DE DESARROLLO Y TECNOLOGIA CORREO:PMIERES@IPS.GOV.PY IP 13562	Problemas de lado de copaco por corte de fibra

19692	19/12/2022	RE: Nuevas líneas Copaco	solicitamos asistencia presencial para terminar con las configuraciones.	Identificación y etiquetado de servidores Genesys y puertos de red
19709	23/12/2022	Bloqueo de Ingreso de llamadas	solicito bloqueo de ingreso de llamadas al call center del IPS, debido al decreto n°8563 del poder ejecutivo, desde el día de hoy 12:00pm	Configuración de horario de atención de acuerdo a lo solicitado.
19721	28/12/2022	Inconveniente con Agente Gamirios	Por este medio pido asesoramiento para el usuario GAMIRIOS ci 4343913, el inconveniente consiste en que no podemos agregarle ningún SKILL ni tampoco realizar escuchas de su llamadas. adjunto imagen del error	Se detecto que se le quito permisos o le asignaron permisos incorrectos sobre ese usuario, por lo cual no podían modificar. Ahora se restableció el permiso, por lo cual deberían poder modificarlo nuevamente.
19725	30/12/2022	Re: Bloqueo de Ingreso de llamadas	solicito bloqueo de ingreso de llamadas al call center del IPS, debido al decreto n°8563 del poder ejecutivo, desde el día de hoy 12:00pm, finalizando el lunes 26/12/2022 hasta las 07:00am, donde estaremos trabajando de manera normal	- Configuración de Horario para 30/12/22, 31/12/22, 01/01/23, 02/01/23
19764	11/1/2023	Verificacion del Pulse	Por este medio solicito por favor verificacion del PULSE por que no estamos visualizando todas las lineas, adjunto imagen	Se procedió con la revisión, no existe problemas con el Pulse, según vemos hay canales bloqueados en las tramas E1, favor solicitar al Copaco el desbloqueo o reseteo de las tramas E1.
19787	17/1/2023	Verificacion de usuario MIAGRACI	Por este medio solicito por favor verificación del usuario MIAGRACI, ya que no podemos realizar escucha de dicho usuario en el SPEECHMINER. muchas gracias	El ajuste correspondiente a la configuración era agregar el valor / dentro del recording al usuario.
19814	25/1/2023	Inconvenientes con las Líneas - 25/01/2023	solicito verificar el PULSE no visualizamos en su totalidad las líneas , ya nos comunicamos con los asesores de Copaco y nos indicaron que ellos visualizan los 5 canales E1 activos (las 150 líneas ocupadas). adjunto imagen	Actualizar y limpiar cache de navegador soluciona el inconveniente
19840	31/1/2023	RV: Modificaciones del IVR - 31/01/2023	De acuerdo a lo conversado ayer le adjunto los audios y el Nuevo Esquema de Opciones en el IVR Por este medio solicito por favor una reunion, para implementaciones nuevas en el Esquema de opciones de ingreso de Llamadas (IVR), y	Se procedió con las modificaciones solicitadas, y se paso a producción el cambio.

			el audio de espera en cola de llamadas. Aguardando respuestas me despido	
19866	7/2/2023	Re: Caso de Guardia IPS - incoveniente de logueo de agentes	Se registra inconveniente para el logueo de agentes.	Servicios switcheados debido a un evento de red dejaron puestos inconsistentes. Devolver los servicios a sus servidores principales resolvió el inconveniente
19884	13/2/2023	No ingresa LLAMADAS - 13/02/2023	Por favor verificar operadores de copaco no ingresa llamadas	Se vuelve a correr la estrategia Desborde_Agendamiento_v5 con la cual ya caen llamadas a los operadores.
19893	16/2/2023	Líneas disponibles para ingreso de llamadas	solicito asesoramiento por favor, para saber de cuantas líneas disponemos para el ingreso de llamadas, en el PULSE reflejamos en este momento 164 líneas ocupadas	Maximo solicita una meeting para enteder el tema del desborde y derivacion. Queda pendiente el agendamiento de la reunion
19898	20/2/2023	Inconvenientes con el Ingreso de llamadas desde la Linea Baja	Por este medio solicito verificar el ingreso de llamadas desde la linea baja (0800 11 5000) tenemos varios reclamos, que al ser atendidos y pasa un tiempo se cortan las llamadas de manera expontanea, algunos numeros son 021233635 - 021941229....	Los cortes no son por parte de Genesys o el GW. sino externos a la plataforma... esto se puede ver en los logs donde indica "ReleasingParty... Remote"
19919	24/2/2023	Bloqueo de Ingreso de Llamadas	solicito el bloqueo de ingreso de llamadas desde las 06:00am del lunes 27/02/2023 hasta las 07:00am del martes 28/02/2023. Motivo: Feriado declarado por el Poder Ejecutivo	Configuración de llamadas al feriado solicitado.

Currículum Vitae

Datos **Personales**

Nombres:	José Luis
Apellidos:	Evers González
Edad:	21 años
C.I. Nº:	5.531.287
Lugar de Nac.:	Asunción
Fecha de Nac.:	05/04/2000
Nacionalidad:	Paraguaya
Estado Civil:	Soltero
Celular:	0984-711-741
E-mail:	luis_evers@hotmail.com joseevers2000@gmail.com

Estudios Realizados.

Educación Escolar Básica:

- Primer al sexto Grado: Escuela Básica "San Agustín"San Antonio.

Educación Secundaria:

- Séptimo al Tercer año: Colegio Nacional E.M.D "Pablo Patricio Bogarin" Ñemby.
- Titulo Obtenido: Bachillerato Técnico en Informática - 2017

Estudios Universitarios:

- Ingeniería en informática hasta el segundo semestre - 2018
- Tecnicatura Superior en Recursos Humanos "Unión Industrial Paraguaya" 2020

Experiencia Laboral

- Pasantía en el departamento de informática en Banco Basa (anteriormente Amambay)
  Tiempo: 2 meses – 2016 Tel: +595-21-6187070
- DR PC Informática: Servicio técnico en Informática, Atención al Cliente Tiempo 12 meses – 2017
  Cel.:(0981)774 614 Sr. José Saúl Velaztiqui
- Cidesa: atención al cliente para banco Itau
  Tiempo: 6 meses – 2018
- Connecting: Soporte TI para Sudameris Bank
  Tel: (0972)524-591 o tel:(021)416-6315 Sr. Miguel Ramírez
  Tiempo: 15 meses -2019
- Actualmente Know How S.A Soporte Telecomunicaciones
  tel: (021) 289 8000

Detalles de Experiencia en

Soporte TI

Migración masiva a Windows 10

Soporte técnico, instalación y mantenimiento a de software y hardware en general ya se equipos portátiles o equipos no portátiles.

Instalación de sistemas básicos Outlook, Word y Excel, etc y sistemas operativos de 32 o

64bits Soporte a usuarios en partes de software o hardware en general

Compra de insumos informáticos de calidad

Soporte técnico a impresoras de las mayorías de las marcas conocidas eje. Ricoh, Samsung, Hp, Bother, maita, Epson Tmu, etc

Creación de cables de red y colocaciones masivas de quipos y

switches redes Programación de routers wifi en general

Operador de antivirus por eje.: Symantec

Operador de actualizaciones críticas por eje.:Windows10

Conocimientos:

- Ingles intermedio
- Formación inicial para cajeros
- Actualización de cajeros
- Detección de billetes falsos
- Operador Avanzado – Computación
- Participación en el 2° y 3° Seminario Denominado "Tecnologías y Sociedad Contemporánea"
- Capacitación Riesgos Operacionales
- Prevención de lavado de dinero
- Curso de IT Essentials de Cisco Networking Academy.
- Programador web (HTML)
- eBook: Framework Routing & Reporting 8.5 Technical Operations

- ☐ eBook: Framework Routing & Reporting 8.5 Foundation
- ☐ eBook: Framework Routing & Reporting 8.5 Administration
- ☐ Contact Center CX Foundations: Essential Knowledge

Conocimientos Genesys:

Creación de usuarios, ruteos, composer (GVP)
Análisis y resolución de inconvenientes
cambio de licencia

Referencia Personal:

✓	Sr. José Velaztiqui	CEL: 0981-774-614
✓	Sr. Teresa Ayala	CEL: 0981-362-738
✓	Sra. Juliana González	CEL: 0981- 527-741

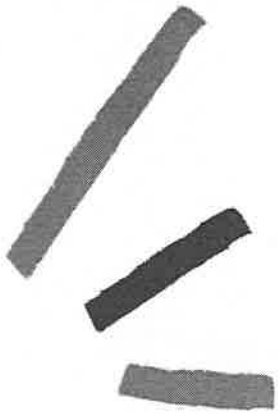
Aptitudes

- ☐ Ofimática (Word, Excel, Power Point)
- ☐ Trabajo En Equipo
- ☐ Seriedad
- ☐ Amabilidad y buen trato

Idiomas

- ☐ Español – Nativo
- ☐ Inglés – intermedio

Certificate of Completion



This is to certify that

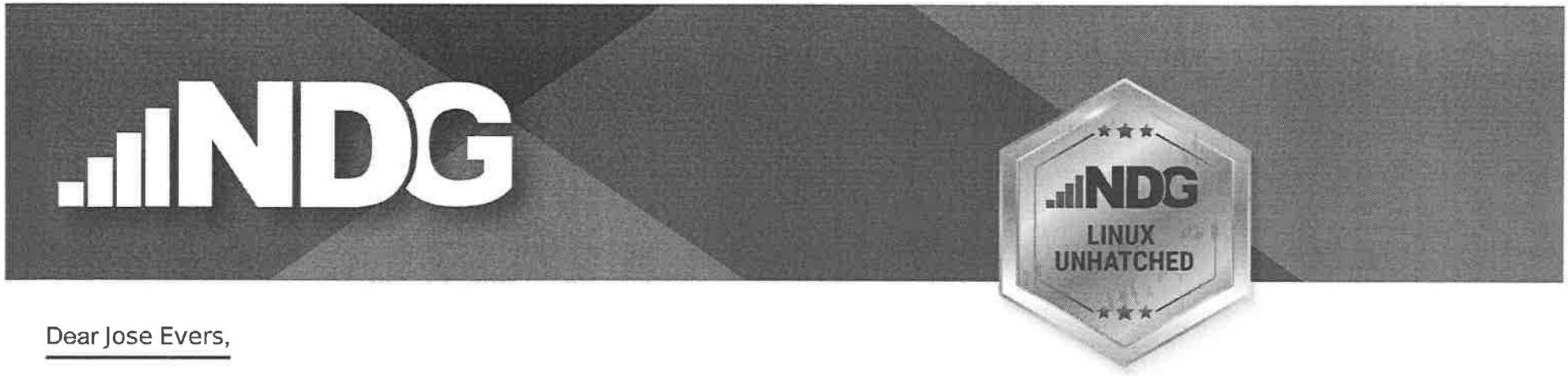
Jose Evers

Has Completed

Contact Center CX Foundations: Essential Knowledge

On 6/23/2022

GENESYS™ Partner Academy



Dear Jose Evers,

Congratulations on completing the NDG Linux Unhatched course in the Cisco Networking Academy. This letter documents you have successfully completed the NDG Linux Unhatched course, which provides an introduction to the Linux command line. Linux is everywhere! As the reach of Linux continues to grow, knowledge of Linux is a core skill for all IT professionals. By completing this course, you have gained a better understanding of Linux.

If you decide to pursue additional knowledge of Linux consider:

NDG LINUX ESSENTIALS

This course is the perfect next step for beginners looking to expand their skills and knowledge of Linux. This full-semester course can be delivered as instructor-led training or as a self-paced learning experience. The NDG Linux Essentials course is designed to prepare you for the Linux Professional Institute Linux Essentials Professional Development Certificate.

NDG LINUX SERIES

This certification level series offers beginners more rigorous in-depth coverage. The NDG Introduction to Linux I and NDG Introduction to Linux II courses focus on the basic Linux system administration skills needed in preparation for the Linux Professional Institute LPIC-1 certification.

Again, congratulations and we wish you continued success!

Sincerely,
The NDG Team

Date 13/06/2022

Nro: 10559

Serie: A-BT-MEC

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIAS

Promoción: "Sesquicentenario de la Epopeya Nacional: 1864 - 1870: Natalicio Talavera, primer poeta épico del Paraguay" y "2017, Año del Centenario de Nacimiento de Don Augusto Roa Bastos y de Don Epifanio Méndez Fleitas"

JOSE LUIS EVERS GONZALEZ

Omohu'ã porãmbaite mbo'epy Educación Media-pegua, oñembokatupyryvehápe ***Informática****-pe, oĩva* ***Servicios*** *apytépe,ary* 2017 *jave, Mbo'ehao* ***Colegio Nacional Pablo Patricio Bogarín****-pe, oĩva táva* ***Ñemby****-pe. Péva rupi, oñeme'ẽ ichupe ko kuatia he'íva ha'eha*

Culminó y aprobó todas las disciplinas/áreas del Plan de Estudios de la Educación Media en la especialidad de ***Informática del sector Servicios****, año* 2017 *en el* ***Colegio Nacional Pablo Patricio Bogarín*** *de la ciudad de* ***Ñemby****. Por lo tanto, se le confiere el título de*

Bachiller Técnico

Dado en la ciudad de Ñemby, a los 12 *días del mes de* Diciembre *de* 2017

Dir. Educ. Lic. Tomás Olmedo
Director/a
Matrícula Nº 4.736

Secretario/a
Matrícula Nº 12.980

Egresado/a

Supervisor/a
Región 12 Dpto. Central

Secretario/a
Superv. Administrativo R. 12

cisco Cisco Networking Academy®

Mind Wide Open™

Certificado de finalización del curso

IT Essentials

Durante el curso de Cisco Networking Academy®, dictado por el instructor abajofirmante, el estudiante realizó con aptitud las siguientes tareas:

- Definir la tecnología de la información (IT) y describir los componentes de un equipo personal
- Describir cómo brindar protección a personas, equipos y entornos contra accidentes, daños y contaminación
- Realizar todos los pasos correspondientes al armado de un equipo de escritorio
- Explicar el objetivo del mantenimiento preventivo e identificar los elementos del proceso de resolución de problemas
- Instalar y desplazarse por un sistema operativo
- Configurar equipos para que se conecten a una red existente
- Instalar y compartir una impresora
- Actualizar o reemplazar los componentes de una computadora portátil según las necesidades del cliente
- Describir las funciones, características y sistemas operativos de los dispositivos móviles
- Implementar los principios de seguridad de hardware y software
- Establecer una buena comunicación y conservar un comportamiento profesional a la hora de trabajar con clientes
- Realizar tareas de mantenimiento preventivo y resolución avanzada de problemas
- Evaluar las necesidades del cliente, analizar configuraciones posibles y brindar soluciones o recomendaciones para hardware, sistemas operativos, redes y seguridad

Jose Luis Evers Gonzalez
Estudiante

MEC Py - Colegio Nacional Pablo Patricio Bogarin
Nombre de la Academia

Paraguay
Ubicación

Celia Concepcion Cabrera Ortiz
Instructor

17-nov-2016
Fecha

Firma del instructor

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706

Línea directa: 408 526 4000
Fax: 408 526 4100
www.cisco.com

17-nov-2016

Estimado(a) Jose Luis Evers Gonzalez!

Felicitaciones por haber finalizado el curso **IT Essentials** que forma parte del programa Cisco Networking Academy®. Este curso de práctica de laboratorio le brindó los conocimientos necesarios para que pueda aprovechar interesantes oportunidades de desarrollo profesional en el sector de tecnología.

Al finalizar este curso, usted habrá obtenido un Certificado de finalización de IT Essentials y habrá adquirido habilidades para realizar las siguientes tareas:

- Definir la tecnología de la información (IT) y describir los componentes de un equipo personal
- Describir cómo brindar protección a personas, equipos y entornos contra accidentes, daños y contaminación
- Realizar todos los pasos correspondientes al armado de un equipo de escritorio
- Explicar el objetivo del mantenimiento preventivo e identificar los elementos del proceso de resolución de problemas
- Instalar y desplazarse por un sistema operativo
- Configurar equipos para que se conecten a una red existente
- Describir las funciones, características y sistemas operativos de los dispositivos móviles
- Implementar los principios de seguridad de hardware y software
- Establecer una buena comunicación y conservar un comportamiento profesional a la hora de trabajar con clientes
- Realizar tareas de mantenimiento preventivo y resolución avanzada de problemas
- Evaluar las necesidades del cliente, analizar configuraciones posibles y brindar soluciones o recomendaciones para hardware, sistemas operativos, redes y seguridad

En la actualidad, los conocimientos tecnológicos son más importantes que nunca, y Cisco está orgulloso de brindarle la capacitación y las habilidades necesarias para crear y mantener equipos.

Le hacemos llegar nuestros mejores deseos para un éxito constante.

Atentamente.

Chuck Robbins
Director Ejecutivo
Cisco Systems, Inc.