

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Borja, 13 de Abril del 2023

INFORME TEC PREVIO EVALUACION DE SW N° 000007-2023-OTI-

1. NOMBRE DEL ÁREA

Oficina de Tecnologías de la Información (OTI)

2. RESPONSABLE DE LA EVALUACIÓN

Equipo de OTI

3. FECHA

13 de abril de 2023

4. ANTECEDENTE

El presente informe se ha elaborado sobre la base del Decreto Supremo N° 024-2006-PCM Reglamento de la Ley N° 28612 - Ley que norma el uso, adquisición y adecuación del software en la Administración Pública.

Mediante proceso de Concurso Pública N° 0008-2015, INDECOPI adquirió la solución de del centro de contacto Genesys, la cual se encuentran interconectada a la red de comunicación institucional, permitiendo de esta manera facilitar la atención telefónica, por correo y chat a los usuarios externos (ciudadanos).

Mediante Resolución de la Gerencia de Administración y Finanzas N° 202-2015-INDECOPI/GAF, de 14 de julio de 2015, se aprobó la estandarización de los Módulos Genesys y Licencias Genesys por un periodo de tres años.

Mediante Resolución N° 147-2018-INDECOPI/GAF, de 26 de setiembre de 2018, la Gerencia de Administración y Finanzas aprobó la estandarización del servicio de mantenimiento correctivo de la solución del centro de contacto Genesys, y estableció la vigencia de dicha estandarización por un periodo de tres años.

Mediante Contrato N° 0013-2021/OAF-CP-INDECOPI, se realizó la adquisición de licencias de agentes Genesys para el centro de contacto Genesys del Indecopi.

5. JUSTIFICACIÓN

La Oficina de Tecnologías de la Información es la encargada de administrar y mantener operativos los ambientes de producción de los sistemas informáticos del INDECOPI. El centro de contacto de la Subdirección de Atención al Ciudadano y la Dirección de Signos Distintivos usan diversos servicios proporcionados por los productos Genesys. Dichos servicios son indispensables para el adecuado funcionamiento y operatividad del servicio de telefonía, correo y chat del centro de contacto del Indecopi; aplicaciones que son usadas constantemente por la Subdirección de Atención al Ciudadano y la Dirección de Signos Distintivos.

6. ALTERNATIVAS

No aplica.

Tenemos una infraestructura de software pre-existente, lo que se desea es la continuidad operativa de los servicios que brinda la entidad. Estos servicios han sido construidos utilizando módulos y licencias de Genesys. Se requiere contratar el servicio de mantenimiento correctivo de la solución del centro de contacto Genesys del Indecopi.

7. ANÁLISIS COMPARATIVO TÉCNICO

De acuerdo a lo indicado en el numeral 6, no aplica una comparación.

3. ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTO BENEFICIO

De acuerdo a lo indicado en el numeral 6, no aplica una comparación.

9. CONCLUSIONES

Indecopi cuenta con software (licencias y módulos) del Fabricante Genesys de su centro de contacto, cuyos mantenimientos requieren de la intervención de mano técnica especializada en la marca Genesys y demás configuración necesaria del fabricante para garantizar la funcionalidad del centro de contacto Genesys; siendo que es la única manera, a partir de la ejecución del servicio de mantenimiento correctivo de la solución del centro de contacto Genesys del Indecopi, de evitar cualquier desperfecto o fallas en el centro de contacto y garantizar su operatividad y continuidad; así mismo resulta imprescindible que el centro de contacto se encuentre operativo a fin de que nos permita seguir brindando los servicios que ofrece el Indecopi a la ciudadanía.

10. FIRMAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Claudel Helder Dominguez Fernández Unidad de Operaciones y Soporte de Tecnologías de la Información	Enith Giancaro Matías Herrera Jefa de la Unidad de Operaciones y Soporte de Tecnologías de la Información(e) Hernán Urrutia Lerma Unidad de Operaciones y Soporte de Tecnologías de la Información	Saúl Enrique Vásquez Arteaga Jefe de Tecnologías de la Información