

INF-0045/25

**INFORME SOLICITUD DE ASISTENCIA**  
TESORERÍA DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
TSS

FEBRERO 11, 2025.-

## Informe

Luego de un cordial saludo, sirva la presente para exponer consideraciones de la Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación (OGTIC), respecto al proceso de compra para la **renovación de soporte para el derecho de uso de fidelity**, el cual se nos ha presentado como dirección ejecutiva del gabinete de innovación y desarrollo digital.

### Observaciones:

- Se adjunta carta de solicitud
- Se adjunta justificación de compra
- Se adjunta ficha técnica

### A groso modo se solicita:

- 1 Renovación para el derecho de uso Plataforma Fidelity
  - Módulos Contact Center y Chats
  - Renovación Chat WhatsApp por un (1) año y 10,000 mensajes mensuales
  - Renovación y mantenimiento anual licenciamiento Fidelity grabación de llamada y screencast
  - Proveedor autorizado de la Marca
  - Números de Parte: CONT-FY
  - Modulo para grabación de llamadas y de pantalla de los operadores
  - Números de Parte: 05FYWS10

### Conclusión:

Luego de revisar la documentación aportada, verificar la solicitud y sus soportes, evaluamos las especificaciones técnicas y consideramos que cumplen con todos los aspectos necesarios requeridos y no solapan ningún proyecto que haya de ejecutarse desde la Agenda Digital 2030, esta aprobación tiene vigencia hasta el 11 de mayo 2025.

**Mario Adames**

Encargado Departamento Asistencia Técnica Especializada  
Oficina Gubernamental de Tecnologías de la Información y Comunicación  
(OGTIC)