EXCELSIS

Asunción, 18 de mayo de 2022

Señores
COMPAÑIA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A. (COPACO)
Atn. Ing.Federico Magno Candia Pereira
Jefe Div. Recursos TI - Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC - Gerencia de Tecnología de Información
Mayor Bullo 2093 esq. Teodoro S. Mongelós - 1er. Piso
Presente

Ref: CONTRATO NRO. 19/2021-CONTRATACION DIRECTA NRO. 07/2020 "CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO PRESENCIAL Y SOPORTE REMOTO DE ORACLE EN LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO – AD REFERENDUM" ID 378.096

De nuestra consideración:

Tenemos el agrado de dirigirnos a Ud., con el objeto de comunicarle que hemos cumplido con el servicio del mes 12/12, correspondiente al periodo del 05/04/2022 al 04/05/2022.

Adjuntamos los informes correspondientes para lo cual se entrega la planilla de detalle de los servicios realizados, conforme a lo estipulado en la cláusula décimo sexta " Recepción de los Bienes y Servicios del contrato 19/2021.

- Para el servicio de Soporte Técnico Presencial fueron ejecutadas las 4 horas mínimas en la Hoja de Servicio Nro. 18584.
- Para el servicio de Soporte Técnico Remoto fueron ejecutadas las 2 horas mínimas en la Hoja de Servicio Nro. 18585.

Solicitamos se sirvan emitir el Certificado de Conformidad del Servicio de Soporte Técnico, según lo dispuesto en la Cláusula décimo cuarta del contrato de referencia.

Atentamente,

Héctor Pérez
Vice Presidente

EXCELSIS S.A.

Tel.: (595 21) 230 183/4
(595 21) 230 160/2
Dir.: Avda. Gral. Santos esq. Concordia
Complejo Santos, locales N5-N6
www.excelsis.com.py

COPACO S.A.
DIVISIÓN SER... CORPORATIVOS
Recibido: Ing. Federico ... Candia
Jefe Div. Recursos TI
Fecha: 18 MAY 2022 Hora: 10:05

CONTRATO NRO. 19/2021

Soporte Técnico Oracle Presencial

Servicio de Soporte Técnico Presencial de Oracle del 05/04/2022 al 04/05/2022

FECHA	HOJA DE SERVICIO	TICKET	REALIZADO POR	SERVICIO PRESTADO	HORA ENT.	HORA SAL.	DURACIÓN
07/04/22	18584	233-2021	Yesshua Lopez	Reintegridad de Backup	08:00	12:00	**04:00**
						TOTAL HORAS	**04:00**

Soporte Técnico Oracle Remoto

Servicio de Soporte Técnico Remoto de Oracle del 05/04/2022 al 04/05/2022

FECHA	HOJA DE SERVICIO	TICKET	REALIZADO POR	SERVICIO PRESTADO	HORA ENT.	HORA SAL.	DURACIÓN
27/04/22	18585	233-2021	Yesshua Lopez	Revision de Politicas de Backups Configurados	09:00	11:00	02:00:00

						TOTAL HORAS	**2:00:00**

Héctor Pérez
Vice Presidente
EXCELSIS S.A.

Ing. Federico Magno Candia Pereira
Fiscal del Contrato Nº

Tel.: (595 21) 230 183/4 Dir.: Avda. Gral. Santos esq. Concordia www.excelsis.com.py
(595 21) 230 160/2 Complejo Santos, locales N5-N6

EXCELSIS

EXCELSIS

INFORME DE SOPORTE TÉCNICO REMOTO

Cliente: Copaco S.A.

Contrato: NRO. 19/2021-CONTRATACION DIRECTA NRO. 07/2020 "CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO PRESENCIAL Y SOPORTE REMOTO DE ORACLE EN LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO –AD REFERENDUM" ID 378.096
Soporte técnico realizado en fecha: 27/04/2022

Número de Hoja de Servicio: 18585 – Revisión de Políticas de backup configurados.

Se presenta en este documento un resumen de las tareas realizadas.

Tareas Realizadas

-Revisión de Políticas de backup configurados.

Recomendaciones

- Controlar los alert semanalmente.
- Controlar que no se llene el espacio de los backups .

Yesshua López
Analista- Técnico

Ing. Federico Magno Candia Pereira
Fiscal del Contrato Nº

EXCELSIS

INFORME DE SOPORTE TÉCNICO PRESENCIAL

Cliente: Copaco S.A.

Contrato: NRO. 19/2021-CONTRATACION DIRECTA NRO. 07/2020 "CONTRATACIÓN PARA EL SERVICIO DE SOPORTE TECNICO PRESENCIAL Y SOPORTE REMOTO DE ORACLE EN LA MODALIDAD DE CONTRATO ABIERTO –AD REFERENDUM" ID 378.096

Soporte técnico realizado en fecha: 07/04/2022

Número de Hoja de Servicio: 18584 – Reintegridad de Backup.

Se presenta en este documento un resumen de las tareas realizadas en las instalaciones del cliente.

Tareas Realizadas

- Pruebas y comprobación de scripts de backup.

Recomendaciones

- Verificar los archivos de backups realizados.
- Verificar logs de los backups realizado diariamente.

Yesshua López
Analista- Técnico

Ing. Federico Magno Candia Pereira
Fiscal del Contrato Nº

EXCELSIS
Gral. Santos c/ Concordia
Complejo Santos - Sector N
Tel.: (595-21) 230 160/2
http://www.excelsis.com.py

Soporte Técnico
HOJA DE SERVICIO

Nº 18585

DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: COPACO

Contacto: Silvia Noelia Roman Correa

Servicio Solicitado: Revision de Politicas de Backups Configurados

Equipo:

Producto	Versión	SO

INFORME TÉCNICO

Fecha: 27/04/2022

Hora: 09:00 a 11:00
: a :
: a :

Tipo de Reclamo
- [x] Sofware
- [ ] Infraestructura
- [ ] Desarrollo
- [ ] Consultoría

Tipo Asistencia: On-Site [ ] Remoto [x]

Tarea Realizada: Revisión de politicas de Backups Configurados

Firma del Técnico:

Aclaración: Yesshua López
Analista - Tecnico

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

Calidad Técnica del Servicio: [ ]
Rapidez en la Atención de la Solicitud: [ ]
Trato Personal: [ ]

Referencia:
- (5)Excelente
- (4)Muy buena
- (3)Buena
- (2)Regular
- (1)Mala

"En caso de calificación Mala (1), Regular (2) o Buena (3)" Se solicita justificación:

Obs.:/Sugerencias:

Firma del Cliente:

Aclaración: Ing. Federico Magno Candia Pereira
Fiscal del Contrato Nº

USO INTERNO

SS#

Facturable [ ] Si [ ] No

Motivo

V°B°

Fact. N°

Fecha / /

Monto

Escaneado con CamScanner

EXCELSIS

Gral. Santos c/ Concordia
Complejo Santos - Sector N
Tel.: (595-21) 230 160/2
http://www.excelsis.com.py

Soporte Técnico
HOJA DE SERVICIO

Nº 18584

DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: COPACO

Contacto: Silvia Abella Correa

Servicio Solicitado: Reintegridad del Backup

Equipo:

Producto	Versión	SO

INFORME TÉCNICO

Fecha: 07/04/2022

Hora: 08:00 a 12:00
: a :
: a :

Tipo de Reclamo
- [x] Sofware
- [ ] Infraestructura
- [ ] Desarrollo
- [ ] Consultoría

Tipo Asistencia: On-Site [V] Remoto [ ]

Tarea Realizada: Reintegridad de Backup

Firma del Técnico:

Aclaración: Yesshua López
Analista - Técnico

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

Calidad Técnica del Servicio:
Rapidez en la Atención de la Solicitud:
Trato Personal:

Refefencia:
- (5)Excelente
- (4)Muy buena
- (3)Buena
- (2)Regular
- (1)Mala

"En caso de calificación Mala (1), Regular (2) o Buena (3)" Se solicita justificación:

Obs.:/Sugerencias:

Firma del Cliente:

Aclaración: Ing. Federico Magno Candia Pereira
Fiscal del Contrato Nº

USO INTERNO

SS#

Facturable [ ] Si [ ] No

Motivo

V°B°

Fact. N°

Fecha / /

Monto

Escaneado con CamScanner

COPACO S.A.

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
Gerencia de Tecnología de Información
Departamento Infraestructura y Operaciones TIC
División Recursos TI
Teodoro S. Mongelós 2093 - Cód. Postal 1565 - Asunción-Paraguay
Teléf. 210-036 219-2269 e-mail:fcandia@copaco.com.py

CORRESPONDE A LA NOTA DE EXCELSIS S.A. – 12/05/2.022

A	:	Departamento Apoyo Administrativo.
De	:	Fiscales del Contrato N° 19/2021.
Fecha	:	12/05/2.022
Objeto	:	Solicita emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio - Contrato N° 19/2.021 – Mes 12/12.

A los efectos de informar que corresponde la Emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio del mes 12/12 (05/ABRIL AL 04/MAYO 2022 - Contrato N° 19/2.021 "Servicio de Soporte Técnico ORACLE – Contratación Directa N°07/2020"; ya que fueron realizadas la totalidad de las tareas mencionadas en los Informes Técnicos de Referencia, remoto y presencial; a entera satisfacción de los Fiscales designados por la Compañía, correspondientes a los ítems mencionados en dicho Contrato, de acuerdo a la Cláusula 16ª. Adjunto remito los Informes técnicos con sus Órdenes de Servicio y la planilla correspondientes y Dos (2) Certificados preparados.

Sin otro particular, me despido muy atentamente,

Lic. SILVIA NOELIA ROMAN CORREA
Fiscal del Contrato N° 19/2021

Ing. FEDERICO MAGNO CANDIA PEREIRA
Fiscal del Contrato N° 19/2021

SIETE hojas numeradas, incluída esta y dos plantillas,

COPACO S.A.

COMPAÑÍA PARAGUAYA DE COMUNICACIONES S.A.
Gerencia de Tecnología de Información
Departamento Infraestructura y Operaciones TIC
División Recursos TI
Teodoro S. Mongelós 2093 - Cód. Postal 1565 - Asunción-Paraguay
Teléf. 210-036 219-2269 e-mail:fcandia@copaco.com.py

CERTIFICADO DE CONFORMIDAD

CONTRATO Nº: 19/2.021. **CONTRATISTA: EXCELSIS S.A.**

El presente documento se expide en conformidad con el desarrollo de los trabajos realizados por la Empresa **EXCELSIS S.A.** en la prestación del Servicio de Soporte Técnico presencial y remoto; realizado durante el periodo del: mes 12/12 (05/ABRIL AL 04/MAYO 2022), correspondiente al periodo de ABRIL/MAYO 2022.
1 – Prestación del Servicio de Soporte Técnico ORACLE – Contratación Directa N° 07/2020 mes 12/12. ABRIL/MAYO 2022.
Se han realizado todas las tareas mencionadas en el reporte entregado por la firma **EXCELSIS S.A.,** dejando constancia que los trabajos realizados en dicho periodo, fueron ejecutados a nuestra entera satisfacción y cumpliendo con los requisitos estipulados en la Cláusula DECIMO SEXTA: Recepción de los Bienes y Servicios - Contrato Nº 19/2.021.

Se emite el presente documento, para lo que hubiere lugar, a los DOCE Días del Mes de MAYO del Año Dos Mil Veinte y Dos.

Lic. SILVIA NOELIA ROMAN CORREA
Fiscal del Contrato N° 19/2021

Ing. FEDERICO MAGNO CANDIA PEREIRA
Fiscal del Contrato N° 19/2021

Lic. JUAN CARLOS BENITEZ ZARATE
GERENTE DE TECNOLOGIA DE INFORMACION
ADMINISTRADOR DEL CONTRATO