GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

DNCP DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

MEMORÁNDUM DTI N° 50/2024

A: ABG. LIZ DUARTE, Coordinadora de la UOC.
Dirección General de Administración y Finanzas.

DE: HUGO ARAUJO, Coordinador de Infraestructura y Operaciones.
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

MARTHA CACERES, Jefa Soporte Técnico,
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

JORGE GAMARRA, Jefe Operaciones,
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

CHRISTIAN GARAY, Jefe Redes,
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

CC: DAVID REESE, Director General
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

REFERENCIA: **Informe mensual de la empresa ITCS S.A. – ID N° 428.251**

FECHA: 1 de abril de 2024

DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS
Dirección General de Tecnología de la Información y Comunicación

Nos dirigimos a usted respetuosamente a fin de informarle que la empresa ITCS S.A., ha prestado un servicio en general satisfactorio, en relación al contrato DNCP N° 13/2023, por lo tanto, manifestamos nuestra conformidad con el servicio recibido. Adjuntamos el informe N° 8 de las áreas de Soporte Técnico, Operaciones y Redes, y el informe N° 07, correspondiente al Lote 1, Ítem 2 – Soporte Técnico, junto con el resumen de la ejecución del contrato.

Datos de la Licitación

ID del llamado:	**428251**
Nombre de la Licitación:	**Servicio de Help Desk Soporte Técnico, Operaciones y Redes**
Modalidad:	**Licitación por Contratación Directa**
Proveedor:	**ITCS S.A.**
Contrato N°:	**13/2023**
Informe N°:	**08**
Periodo del informe:	**12/02/2024 al 11/03/2024**
Lote 1:	**Ítem 1(uno), Técnico I – Soporte Técnico**
Lote 2:	**Ítem 1(uno), Técnico II - Operaciones**
Lote 3:	**Ítem 1(uno), Técnico I - Redes**

ID del llamado:	**428251**
Nombre de la Licitación:	**Servicio de Help Desk Soporte Técnico, Operaciones y Redes**
Modalidad:	**Licitación por Contratación Directa**
Proveedor:	**ITCS S.A.**
Contrato N°:	**13/2023**
Informe N°:	**07**
Periodo del informe:	**16/02/2024 al 15/03/2024**
Lote 1:	**Ítem 2 (dos), Técnico II**

INFORME N° 08 – ID 428.251 – SOPORTE TECNICO

Servicio Help Desk Soporte Técnico

Desde el 12 de febrero hasta el 11 de marzo del 2024, la empresa ITCS S.A. prestó un servicio en general muy bueno, cumpliendo con lo requerido/solicitado según se detalla a continuación:

- **Lote 1 - SOPORTE TECNICO**
  Ítem 1: "Técnico I – Soporte técnico": cumple en forma y tiempo.

  Cantidad de técnicos: 2
  1. Roberto Godoy – Gs. Mensual 5.565.000
  2. Freddy Cantero – Gs. Mensual 5.565.000

Informe Nro./ Descripción - LOTE 1 SOPORTE TECNICO	**8**
Fecha de Cierre	**11/3/2024**
Total, a pagar correspondiente a este informe Ítem 1 Lote 1 (Soporte Técnico - Técnico I)	**₲ 11.130.000**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₲ 77.910.000**
Monto Acumulado Ejecutado	**₲ 89.040.000**
Saldo Monto Total, Ítem 1 Lote 1 (Soporte Técnico - Técnico I)	**₲ 111.300.000**
Porcentaje de ejecución respecto al monto total Ítem 1 Lote 1 (Soporte Técnico - Técnico I)	**44%**

INFORME N° 07 – ID 428.251 – SOPORTE TECNICO

Servicio Help Desk Soporte Técnico

Desde el 16 de febrero hasta el 15 de marzo del 2024, la empresa ITCS S.A. prestó un servicio en general muy bueno, cumpliendo con lo requerido/solicitado según se detalla a continuación:

- **Lote 1 - SOPORTE TECNICO**
  Ítem 2: "Técnico II – Soporte técnico": cumple en forma y tiempo.

  Cantidad de técnicos: 1
  1. Victor Hugo Medina – Gs. Mensual 9.285.600

Informe Nro./ Descripción LOTE 1 SOPORTE TECNICO	**7**
Fecha de Cierre	**15/3/2024**
Total, a pagar correspondiente a este informe Ítem 2 Lote 1 (Soporte Técnico - Técnico II)	**9.285.600**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₲ 55.713.600**
Monto Acumulado Ejecutado	**₲ 64.999.200**
Saldo Monto Total, Ítem 2 Lote 1 (Soporte Técnico - Técnico II)	**₲ 102.141.600**
Porcentaje de ejecución respecto al monto total Ítem 2 Lote 1 (Soporte Técnico - Técnico II)	**39%**

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Hugo Araújo
Coordinador Infraestructura y Operaciones
DGTIC-DNCP

INFORME N° 08 – ID 428.251 – OPERACIONES

Servicio Help Desk Soporte Técnico

Desde el 12 de febrero hasta el 11 de marzo del 2024, la empresa ITCS S.A. prestó un servicio en general muy bueno, cumpliendo con lo requerido/solicitado según se detalla a continuación:

- **Lote 2 - OPERACIONES**

  Ítem 1: "Técnico II – Operaciones": cumple en forma y tiempo.

  Cantidad de técnicos: 2

  2. David Savage – Gs. Mensual 9.285.600
  3. Francisco Alonso – Gs. Mensual 9.285.600

Informe Nro./ Descripción - LOTE 2 OPERACIONES	**8**
Fecha de Cierre	**11/3/2024**
Total, a pagar correspondiente a este informe Ítem 1 Lote 2 (OPERACIONES)	**₲ 18.571.200**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₲ 129.998.400**
Monto Acumulado Ejecutado	**₲ 148.569.600**
Saldo Monto Total, Ítem 1 Lote 2 (OPERACIONES)	**₲ 185.712.000**
Porcentaje de ejecución respecto al monto total, Ítem 1 Lote 2 (OPERACIONES)	**44%**

Hugo Araújo
Coordinador Infraestructura y Operaciones
DGTIC-DNCP

Jorge Gamarra
Jefe Dpto. Operaciones
DGTIC - DNCP

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

DNCP DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTRATACIONES PÚBLICAS

INFORME N° 08 – ID 428.251 – REDES

Servicio Help Desk Soporte Técnico

Desde el 12 de febrero hasta el 11 de marzo del 2024, la empresa ITCS S.A. prestó un servicio en general muy bueno, cumpliendo con lo requerido/solicitado según se detalla a continuación:

- **Lote 3 - REDES**

  Ítem 1: "Técnico I – Redes": cumple en forma y tiempo.

  Cantidad de técnicos: 1

  1. Bertrán Benitez – Gs. Mensual 5.565.000

Informe Nro./ Descripción - LOTE 1 REDES	**8**
Fecha de Cierre	**11/3/2024**
Total, a pagar correspondiente a este informe Ítem 1 Lote 3 (REDES)	**₲ 5.565.000**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₲ 38.955.000**
Monto Acumulado Ejecutado	**₲ 44.520.000**
Saldo Monto Total, Ítem 1 Lote 3 (REDES)	**₲ 55.650.000**
Porcentaje de ejecución respecto al monto total, Ítem 1 Lote 3 (REDES)	**44%**

Christian Garay
Jefe de Redes - DNCP

Se eleva el presente informe para lo que hubiera lugar

Atentamente

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS

Recibido por:

Firma:.....

Aclaración: C.P. Fátima Gómez Bernal
Jefa Dpto. Adjudicaciones y Contrataciones

Fecha: 01/04/24 DNCP Hora:.....

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO II SOPORTE – ID 428251				
TÉCNICO: HUGO MEDINA		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
16-02-24	06:31	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:02	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
19-02-24	06:30	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	17:25	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
20/02/24	06:31	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:03	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
21/02/24	06:35	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:02	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
22/02/24	07:00	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:05	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
23/02/24	06:35	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:02	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
26/02/24	06:45	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:15	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
27/02/24	06:38	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:03	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
28/02/24	06:29	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:20	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
29/02/24	06:35	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	07:05	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
04/03/24	06:38	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:09	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
05/03/24	06:57	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:30	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
06/03/24	07:00	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:11	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
07/03/24	06:43	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:02	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
08/03/24	06:38	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:00	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
11/03/24	06:39	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:10	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
12/03/24	06:35	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:00	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
13/03/24	07:00	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:45	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.
14/03/24	06:58	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:07	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DOTIC-DNCP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO II SOPORTE – ID 428251				
TÉCNICO: HUGO MEDINA		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
15-03-24	06:49	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.	16:03	VICTOR HUGO MEDINA TECNICO ITCS S.A.

Ing. Marilia Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO I SOPORTE – ID 428251				
TÉCNICO: FREDDY CANTERO		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
12/2/2024	7:00	Freddy Cantero	16:02	Freddy Cantero.
13/2/2024	6:50	Freddy Cantero	16:03	Freddy Cantero.
14/2/2024	7:00	Freddy Cantero	16:01	Freddy Cantero.
15/02/2024	7:00	Freddy Cantero	16:02	Freddy Cantero
16/02/2024	6:44	Freddy Cantero	16:01	Freddy Cantero
19/02/2024	6:52	Freddy Cantero	16:03	Freddy Cantero
20/02/2024	6:52	Freddy Cantero.	16:00	Freddy Cantero
21/02/2024	7:00	Freddy Cantero	16:01	Freddy Cantero.
22/02/2024	6:45	Freddy Cantero	16:00	Freddy Cantero
23/02/2024	6:45	Freddy Cantero.	16:01	Freddy Cantero
26/02/2024	6:40	Freddy Cantero	16:02	Freddy Cantero
27/02/2022	6:50	Freddy Cantero	16:01	Freddy Cantero
28/02/2024	6:50	Freddy Cantero	16:00	Freddy Cantero.
29/02/2024	6:50	Freddy Cantero.	16:00	Freddy Cantero
01/03/2024	Feriado.			
04/03/2024	6:49	Freddy Cantero.	16:00	Freddy Cantero
05/03/2024	6:50	Freddy Cantero.	16:00	Freddy Cantero
06/03/2024	6:50	Freddy Cantero.	16:00	Freddy Cantero
07/03/2024	6:48	Freddy Cantero	16:00	Freddy Cantero

Ing. Martha Cáceres
Info de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO I SOPORTE – ID 428251				
TÉCNICO: FREDDY CANTERO		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
08/03/2024	06:49	Freddy Cantero	16:00	Freddy Cantero
11/03/2024	06:50	Freddy Cantero	16:00	Freddy Cantero.
12/03/2024	06:50	Freddy Cantero		Ing. Martha Cáceres Jefa de Soporte Técnico DSTIC-DNCP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO I SOPORTE – ID 428251				
TÉCNICO: ROBERTO GODOY		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
12/2/2024	07:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:02	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
13/2/2024	06:50	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:03	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
14/2/2024	07:02	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:10	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
15/2/2024	07:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
16/2/2024	06:59	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:02	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
17/2/2024	06:53	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:04	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
20/2/2024	06:59	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:07	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
21/02/2024	06:48	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:10	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
22/02/2024	06:57	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:30	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
23/02/2024	06:47	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:10	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
26/02/2024	06:40	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
27/02/2024	06:53	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
28/02/2024	06:37	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
29/02/2024	06:59	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
01/03/2024	Feriado	Feriado	Feriado	Feriado
04/03/2024	06:50	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:03	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
05/03/2024	06:45	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:03	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
06/03/2024	06:49	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:04	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
07/03/2024	06:53	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:32	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA

Ing. Martha Cáceres
Jefe de Soporte Técnico
DTIC-DNCP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO I SOPORTE – ID 428251				
TÉCNICO: ROBERTO GODOY		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
08-03-2024	07:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA
11-03-2024	07:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA	16:00	ROBERTO GODOY T.I JUNIOR ITCS SA

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNOP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO II OPERACIONES – ID 428251				
TÉCNICO: FRANCISCO ALONZO		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
12/2/2024	06:30		16:00	
13/2/2024	06:30		16:00	
14/2/2024	06:30		16:15	
15/09/24	06:15		16:30	
16/09/24	06:30		16:10	
19/09/24	07:00		16:20	
20/09/24	06:45		16:30	
21/09/24	06:50		16:00	
22/09/24	06:30		16:30	
23/09/24	06:30		16:15	
26/09/24	06:30		16:30	
27/09/24	06:15		16:30	
28/09/24	06:30		16:30	
29/09/24	06:20		16:30	
04/03/24	06:30		16:15	
05/03/24	06:15		16:30	
06/03/24	06:20		16:20	
07/03/24	06:15		16:30	
08/03/24	06:15		16:30	

Francisco Alonso

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO II OPERACIONES – ID 428251				
TÉCNICO: FRANCISCO ALONZO		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
11/03/24	06:30		[illegible]	
12/03/24	06:30		16:30	
13/03/24	06:20		16:20	
14/03/24	06:15		16:30	
15/03/24	06:25		16:15	
18/03/24	06:40		16:10	
19/03/24	06:30		16:15	
20/03/24	06:15		16:30	
21/03/24	06:30			

Jorge Gamarra
Jefe Dpto. Operaciones

Francisco Alonso
Operador del NOC

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO II OPERACIONES – ID 428251				
TÉCNICO: DAVID SAVAJE		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
12/2/2024	06:35		16:00	
13/2/2024	07:00		16:05	
14/2/2024	07:00		16:00	
15-02-24	06:34		16:00	
16-02-24	07:00		16:00	
19-02-24	06:38		16:00	
20-02-24	06:33		16:00	
21-02-24	06:35		16:00	
22-02-24	06:42		16:00	
23-02-24	06:50		16:00	
26-02-24	06:56		16:00	
27-02-24	06:55		16:00	
28-02-24	07:00		16:00	
29-02-24	07:00		16:00	
4-03-24	06:45		16:00	
5-03-24	07:00		16:00	
6-03-24	06:55		16:00	
7-03-24	06:56		16:00	
8-03-24	06:43		16:00	

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO HELP DESK – TECNICO II OPERACIONES – ID 428251				
TÉCNICO: DAVID SAVAJE		HORARIO: 07:00 a 13:00 Y DE 14:00 a 16:00		
FECHA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
11-03-24	06:55		16:00	
12-03-24	06:50		16:00	
13-03-24	06:53		16:03	
14-03-24	06:59		16:00	
15-03-24	06:50		16:00	
18-03-24	06:40		16:00	
19-03-24	06:50		16:00	
20-03-24	06:42		16:00	

Jorge Gamarra

Ing. David Savaje
Operador del NOC

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO DE HELPDESK SOPORTE TECNICO, OPERACIONES Y REDES – ID 428251				
TECNICO Bertrán Benítez	**HORARIO: 07:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00**			
DIA	**HORARIO ENTRADA**	**FIRMA**	**HORARIO SALIDA**	**FIRMA**
12/02/2024	07:00 hs		16:09 hs	
13/02/2024	06:20 hs		16:21 hs	
14/02/2024	06:55 hs		16:00 hs	
15/02/2024	06:49 hs		16:00 hs	
16/02/2024	06:47 hs		16:03 hs	
19/02/2023	06:30 hs		16:07 hs	
20/02/2024	06:05 hs		16:00 hs	
21/02/2024	06:50 hs		16:30 hs	
22/02/2024	06:55 hs		16:30 hs	
23/02/2024	06:30 hs		16:00 hs	
26/02/2024	06:30 hs		16:23 hs	
27/02/2024	06:00 hs		16:20 hs	
28/02/2024	06:20 hs		16:00hs	
29/02/2024	06:20 hs		16:00hs	
01/03/2024	06: 40 hs		16:30 hs	
04/03/2024	06:30 hs		16:20 hs	
05/03/2024	06:40 hs		16:00 hs	
06/03/2024	06:50 hs		16:00 hs	
07/03/2024	06: 40 hs		16:15 hs	
08/03/2024	06:45 hs		16:00 hs	
11/03/2024	06:40hs		16:00 hs	

Bertrán Ben

Christian Garay
Jefe de Redes - DNCP

PLANILLA DE ASISTENCIA – SERVICIO DE HELPDESK SOPORTE TECNICO, OPERACIONES Y REDES – ID 428251				
TECNICO Bertrán Benítez	HORARIO: 07:00 a 13:00 y de 14:00 a 16:00			
DIA	HORARIO ENTRADA	FIRMA	HORARIO SALIDA	FIRMA
12/02/2024	07:00 hs		16:09 hs	
13/02/2024	06:20 hs		16:21 hs	
14/02/2024	06:55 hs		16:00 hs	
15/02/2024	06:49 hs		16:00 hs	
16/02/2024	06:47 hs		16:03 hs	
19/02/2023	06:30 hs		16:07 hs	
20/02/2024	06:05 hs		16:00 hs	
21/02/2024	06:50 hs		16:30 hs	
22/02/2024	06:55 hs		16:30 hs	
23/02/2024	06:30 hs		16:00 hs	
26/02/2024	06:30 hs		16:23 hs	
27/02/2024	06:00 hs		16:20 hs	
28/02/2024	06:20 hs		16:00hs	
29/02/2024	06:20 hs		16:00hs	
01/03/2024	06: 40 hs		16:30 hs	
04/03/2024	06:30 hs		16:20 hs	
05/03/2024	06:40 hs		16:00 hs	
06/03/2024	06:50 hs		16:00 hs	
07/03/2024	06: 40 hs		16:15 hs	
08/03/2024	06:45 hs		16:00 hs	
11/03/2024	06:40hs		16:00 hs	

Bertrán Benítez

Christian Garay
Jefe de Redes - DNCP

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

MEMORÁNDUM DTI N° 58/2024

A: ABG. LIZ DUARTE, Coordinadora de la UOC.
Dirección General de Administración y Finanzas.

DE: LIC. HUGO ARAUJO, Coordinador de Infraestructura y Operaciones.
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

ING. MARTHA CACERES, Jefa Soporte Técnico,
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación.

CC: LIC. DAVID REESE, Director General Interino
Dirección General de Tecnología, Información y Comunicación

REFERENCIA: **Informe mensual de la empresa G&B S.A. – ID N° 428.267**

FECHA: 1 de abril de 2024

Me dirijo a usted respetuosamente a fin de informarle que la empresa G&B S.A. ha prestado un servicio regular en este periodo mensual, en relación al contrato DNCP N° 23/2023. Adjunto informe y a continuación un resumen de la ejecución del contrato.

Datos de la Licitación

ID del llamado:	428.267
Nombre de la Licitación:	Servicio de impresión
Modalidad:	Licitación por Contratación Directa
Proveedor:	G&B S.A.
Contrato N°:	23/2023
Informe N°:	07
Periodo del informe:	08/02/2024 al 07/03/2024
	Ítem 1 (uno), Impresión Color Ítem 2 (dos), Impresión B&N

COORDINACIÓN DE ADQUISICIONES DE BIENES Y SERVICIOS
Recibido por:
Firma:
Aclaración: C.P. Fátima Gómez Bernal
Jefa Dpto. Adjudicaciones y Contratos
Fecha: 01/04/24 DNCP Hora:

GOBIERNO DEL PARAGUAY | PARAGUÁI REKUÁI

INFORME N° 07 – ID 428267

Desde el 08/02/2024 al 07/03/2024, la empresa G&B S.A. prestó un servicio en regular, a continuación, se detalla el resumen de la ejecución del contrato, las impresiones a ser descontadas (*), y las multas aplicadas por incumplimiento del SLA establecido:

Resumen de ejecución del contrato Licitación ID 428267

ÍTEM	Costo Unitario	Cantidad de impresiones - 08/02/2024 al 07/03/2024	Total
1- COLOR	420	4.065	1.707.300
2- B&N	320	32.793	10.493.760

Servicio de Impresión, escaneado y fotocopiado	Febrero-Marzo
Informe Nro./ Descripción	**7**
Fecha de Cierre	**7/3/2024**
Lote	**1**
Cantidad/Horas/Servicios de este informe - Ítem 1 COLOR	**1.707.300**
Cantidad/Horas/Servicios de este informe - Ítem 2 B&N	**10.453.760**
Total, a pagar correspondiente a este informe	**12.161.060**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₲ 85.249.700**
Monto Acumulado Ejecutado	**₲ 97.410.760**
Saldo Monto Mínimo	**₲ 678.240**
Saldo Monto Máximo	**₲ 98.767.240**
Porcentaje de ejecución respecto al monto mínimo	**95%**
Porcentaje de ejecución respecto al monto máximo	**48%**

Descuentos por impresiones no optimas e incumplimientos del SLA			
	Costo Unitario	Cantidad de impresiones	Total
Descuento BN	320	125	40.000
Descuento COLOR	420	112	47.040
Descuentos por multa por incumplimiento SLA			3.937.057
Total, descuentos			4.024.097

(*) En base a lo establecido en el PBC: "En caso de impresiones o copias que no cumplan con lo requerido (impresiones muy claras, con manchas, descuadradas, o muy obscuras) las mismas se presentaran al representante de la empresa, se procederá al conteo total correspondiente a impresiones/fotocopias color y/o impresiones/fotocopias blanco y negro, y se agregará en el informe como hojas a ser descontadas."

Se adjunta detalle las copias que no cumplieron con lo requerido "**REGISTRO DE IMPRESIONES A DESCONTAR**", detalle de todos los tickets con incumplimiento del SLA, mencionados en la tabla "Multas aplicadas por incumplimiento del SLA" y desglose de los tickets mencionados en dicha tabla.

Se informa que, a la fecha de remisión de este informe, todos los tickets que presentaban incumplimiento de SLA han sido cerrados.

Se eleva el presente informe para lo que hubiera lugar.

Atentamente.

eriodo 8/2/2024 al 7/3/2024 - ID 428.267						Monto total de lo facturado en el período del incumplimiento 8/2/2024 al 7/3/2023 =			12.114.020				
olicitud	Estado del ticket al cierre 7/3/2024	Fecha de apertura o creación de la solicitud	Fecha de solución o en caso de no contar con solución, fehca de fin del periodo correspondiente	SLA aplicado	Plazo para realizar la tarea	Cantidad de días de incmpliento de palzo, de acuerdo al SLA establecido	% de multa por día de incumplimiento	Multa por día en Gs. (% de multa * Monto total correspondiente al periodo de facturacion)	Multa por día * cantidad de días de incumplimiento	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Observaciones varias:
4to. Piso	En curso (asignado)	28/2/2024 15:40	7/3/2024 12:51	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	8	0,5	60.570	484.561	Hugo Medina	Augusto Gorgerino		1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado En curso. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud En Curso, por ende no resuelta, con SLA no cumplido Fecha de creación del ticket: 28/2/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 07/3/2024
onal	En curso (asignado)	4/3/2024 13:46	7/3/2024 13:28	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	3	0,5	60.570	181.710	Freddy Cantero	Mario Recalde	Mantenimiento de equipos MFP	1. La categoria asignada no se observa en el Anexo I, donde se encuentra el SLA. 2. El ticket se encuentra con estado En curso. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud En Curso, por ende no resuelta, con SLA no cumplido Fecha de creación del ticket: 4/3/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 07/3/2024
sión	En curso (asignado)	6/3/2024 11:06	7/3/2023 12:47	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	1	0,5	60.570	60.570	Freddy Cantero	Ariel Maldonado	Mantenimiento de equipos MFP	1. La categoria asignada no se observa en el Anexo I, donde se encuentra el SLA. 2. El ticket se encuentra con estado En curso. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento Solicitud En Curso, por ende no resuelta, con SLA no cumplido Fecha de creación del ticket: 6/3/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 07/3/2024
ema	En curso (asignado)	27/2/2024 12:00	5/3/2024 13:34	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	9	0,5	60.570	545.131	Freddy Cantero	Mario Recalde		1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado En curso. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud En Curso, por ende no resuelta, con SLA no cumplido Fecha de creación del ticket: 27/2/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 07/3/2024

Ing. Martha Sánchez
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-UNA

	En curso (asignado)	27/2/2024 11:52	7/3/2024 13:29	9- La asistencia para la reposición/cambio de tóner será en un plazo máximo de 4 horas hábiles, desde la solicitud remitida por la DNCP.(SLA 4 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	4 horas	10	0,5	60.570	605.701	Freddy Cantero	Mario Recalde		1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado En curso. 3. La categoria debería ser la N° 9 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 4 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud En Curso, por ende no resuelta, con SLA no cumplido Fecha de creación del ticket: 27/2/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 07/3/2024
r residual	En curso (asignado)	4/3/2024 08:58	5/3/2024 08:58	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	0	0,5	60.570	-	Freddy Cantero	Mario Recalde		1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado En Curso. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud En Curso, por ende no resuelta, con SLA no cumplido Fecha de creación del ticket: 4/3/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 7/3/2024
presión.	Cerrado	19/2/2024 12:54	21/2/2024 15:37	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	2	0,5	60.570	121.140	Freddy Cantero			1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado Cerrado. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. 4. No se observa el tecnico a quien se asigno la tarea. Solicitud resuelta, con aprobación del solicitante, pero fuera del plazo del SLA. Fecha de creación del ticket: 19/2/2024 Fecha de solución del ticket: 21/2/2024
presión.	Cerrado	19/2/2024 13:01	21/2/2024 15:35	6- La atención a reclamos por parte de usuarios finales será canalizada a través de Mesa de Ayuda (Help Desk) del departamento de Soporte Técnico de la DGTIC , en caso de que la solución no la pueda brindar dicho departamento la escalará al soporte técnico de la empresa contratista, a través del sistema de gestión de reclamos, al cual la jefatura de soporte técnico y técnicos designados deberán acceder para hacer el seguimiento correspondiente y la verificación del cumplimiento de los SLA establecidos. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	2	0,5	60.570	121.140	Freddy Cantero			1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado Cerrado. 3. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. 4. No se observa el tecnico a quien se asigno la tarea. Solicitud resuelta, con aprobación del solicitante, pero fuera del plazo del SLA. Fecha de creación del ticket: 19/2/2024 Fecha de solución del ticket: 21/2/2024

Ing. Marcelo Décores
Jefe de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

RICOH MP 402SPF Web Image I

3er. pisos zona ascensor

Inicio

Contador

Actualizar

Atrás

- Total : 207458

Copiadora

- Blanco y Negro : 6461

Impresora

- Blanco y Negro : 200981

Fax

- Blanco y Negro : 16

Enviar/TX Total

- Blanco y Negro : 7503
- Color : 4818

Transmisión por fax

- Total : 0

Envío por escáner

- Blanco y Negro : 7503
- Color : 4818

Cobertura

- Copiadora
  Cobertura de B/N : 25967 %
- Impresora
  Cobertura de B/N : 1058758 %
- Fax
  Cobertura de B/N : 12 %

Otra función(es)

- Dúplex : 28776

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Atrás

4to piso
Sumarios.

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E175M709418

Data of Today: 07 Mar. 2024 10:27

Copier:Color	148
Copier:B & W	32822
Printer:Color	11358
Printer:B & W	237431
Color Total	11506
B & W Total	271585

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Mario Recalde

Please FAX to ...

17E10

RICOH MP 402SPF Web Image I

Piso 1 Bap
Mesa de entrada

Inicio

Contador

Actualizar

Atrás

- Total : 51428

Copiadora

- Blanco y Negro : 7250

Impresora

- Blanco y Negro : 44178

Fax

- Blanco y Negro : 0

Enviar/TX Total

- Blanco y Negro : 634
- Color : 119

Transmisión por fax

- Total : 0

Envío por escáner

- Blanco y Negro : 634
- Color : 119

Cobertura

- Copiadora
  Cobertura de B/N : 32900 %
- Impresora
  Cobertura de B/N : 246331 %
- Fax
  Cobertura de B/N : 0 %

Otra función(es)

- Dúplex : 4971

Mario Rosales

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Atrás

RICOH MP 402SPF Web Image I

5to. piso
RRHH

Inicio

Contador

Actualizar

Atrás

- Total : 91173

Copiadora

- Blanco y Negro : 11741

Impresora

- Blanco y Negro : 78503

Fax

- Blanco y Negro : 929

Enviar/TX Total

- Blanco y Negro : 8953
- Color : 9778

Transmisión por fax

- Total : 2655

Envío por escáner

- Blanco y Negro : 6298
- Color : 9778

Cobertura

- Copiadora
  Cobertura de B/N : 41625 %
- Impresora
  Cobertura de B/N : 313783 %
- Fax
  Cobertura de B/N : 1151 %

Otra función(es)

- Dúplex : 4274

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Atrás

RICOH MP 402SPF Web Image I

Inicio

Nro. 0158
Sec. Ocuerdo

Contador

Actualizar

Atrás

- Total : 5922

Copiadora

- Blanco y Negro : 2883

Impresora

- Blanco y Negro : 3039

Fax

- Blanco y Negro : 0

Enviar/TX Total

- Blanco y Negro : 2744
- Color : 317

Transmisión por fax

- Total : 0

Envío por escáner

- Blanco y Negro : 2744
- Color : 317

Cobertura

- Copiadora
  Cobertura de B/N : 14054 %
- Impresora
  Cobertura de B/N : 15154 %
- Fax
  Cobertura de B/N : 0 %

Otra función(es)

- Dúplex : 838

Mario Revalde

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Atrás

1er piso DTI
MP C4503

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E175M709315

Data of Today: 07 Mar. 2024 08:12

Copier:Color	65
Copier:B & W	10886
Printer:Color	6739
Printer:B & W	84902
Color Total	6804
B & W Total	95788

Mario Rosales

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Please FAX to ...

15F30

FB Capacitacion
MPC 3003

Please send FAX from this edge.

ricoh.fr/eservice

Page Counter

Serial No.: E155MC22514

Data of Today: 07 Mar. 2024 07:08

Copier:Color	251214
Copier:B & W	28020
Printer:Color	125295
Printer:B & W	69012
Color Total	376509
B & W Total	97032

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Mario Rosales

Please FAX to ... ricoh.fr/eservice

16C07

1er piso Verificacion
MPC 3003

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E154MA20909

Data of Today: 07 Mar. 2024 07:11

Copier:Color	7864
Copier:B & W	127042
Printer:Color	77532
Printer:B & W	519850
Color Total	85396
B & W Total	658040

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DINCP

Mario Rosales

Please FAX to ...

15A21

PB Archivo MPC3003

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E155M433358

Data of Today: 07 Mar. 2024 07:05

Copier:Color	6758
Copier:B & W	62835
Printer:Color	81966
Printer:B & W	44524
Color Total	88724
B & W Total	107359

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DSTIC-DNOP

Mario Recalde

Please FAX to ...

15F23

PB Atención MPC 3003

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E154M931750

Data of Today: 07 Mar. 2024 07:58

Copier:Color	2337
Copier:B & W	29354
Printer:Color	54776
Printer:B & W	93022
Color Total	57113
B & W Total	122386

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DHCP

Mario Rosales

Please FAX to ...

14L11

2nd piso MPC 3003

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E155M130569

Data of Today: 07 Mar. 2024 06:59

Copier:Color	5381
Copier:B & W	10492
Printer:Color	140104
Printer:B & W	170369
Color Total	145485
B & W Total	180861

Mario Recalde

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Please FAX to ...

15D13

5to piso MPC3003.

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: E154M530281

Data of Today: 07 Mar. 2024 06:46

Copier:Color	5963
Copier:B & W	31491
Printer:Color	109199
Printer:B & W	149712
Color Total	115162
B & W Total	181719

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DHCP

Mario Rosales

Please FAX to ...

14G24

4to pasillo MP C4502

Please send FAX from this edge.

Page Counter

Serial No.: W512J400764

Data of Today: 07 Mar. 2024 12:50

Copier:Colour	19967
Copier:B & W	56006
Printer:Colour	180603
Printer:B & W	387110
Colour Total	200570
B & W Total	454794

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DSTIC-DNCP

Mario Recalde

Please FAX to ...

12E21

3er. Piso MPC 3003

Please send FAX from this edge.

0160188505

Page Counter

Serial No.: E156M330752

Data of Today: 07 Mar. 2024 06:56

Copier:Color	35894
Copier:B & W	40691
Printer:Color	431899
Printer:B & W	493984
Color Total	467793
B & W Total	534675

Mario Rocaldo

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DHCP

Please FAX to ... 0160188505

16F16

3er piso MPC3003
Gabinete

Please send FAX from this edge.

ricoh.fr/eservice

Page Counter

Serial No.: E154M932190

Data of Today: 07 Mar. 2024 06:57

Copier:Color	228731
Copier:B & W	193638
Printer:Color	502046
Printer:B & W	197175
Color Total	730777
B & W Total	390813

Mario Rodolfo

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Please FAX to ... ricoh.fr/eservice

15A07