EXCELSIS

Asunción, 5 de agosto de 2021

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 3/12, correspondiente al periodo del 05/07/2021 al 04/08/2021.

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. 16888.
- Para el servicio de Soporte Técnico Remoto fueron ejecutadas las 2 horas mínimas en la Hoja de Servicio Nro. 16.889.

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

COPACO S.A.
DIVISIÓN ... CORPORATIVOS
Recibido por: Ing. Federico M. Candia
Jefe Div. Recursos TI
Fecha: 05 AGO 2021 Hora: 11:00hs

# CONTRATO NRO. 19/2021

## Soporte Técnico Oracle Presencial

**Servicio de Soporte Técnico Presencial de Oracle del 05/07/2021 al 04/08/2021**

| FECHA | HOJA DE SERVICIO | TICKET | REALIZADO POR | SERVICIO PRESTADO | HORA ENT. | HORA SAL. | DURACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 08/07/21 | 16888 | 233-2021 | Yesshua Lopez | Revision del estado de la Base de Datos | 08:00 | 12:00 | **04:00** |
| | | | | | | **TOTAL HORAS** | **04:00** |

## Soporte Técnico Oracle Remoto

**Servicio de Soporte Técnico Remoto de Oracle del 05/07/2021 al 04/08/2021**

| FECHA | HOJA DE SERVICIO | TICKET | REALIZADO POR | SERVICIO PRESTADO | HORA ENT. | HORA SAL. | DURACIÓN |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 27/07/21 | 16889 | 233-2021 | Yesshua Lopez | Mantenimiento del Fast Recovery Area | 09:00 | 11:00 | 02:00:00 |
| | | | | | | | ---------- |
| | | | | | | **TOTAL HORAS** | **2:00:00** |

Héctor Pérez
Vice Presidente

EXCELSIS S.A.

Ing. Federico M. Candia
Jefe de Recursos TI
05 AGO 2021

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

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:** 27/07/2021

**Número de Hoja de Servicio**: 16889 – Mantenimiento del Fast Recovery Area

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

**Tareas Realizadas**

- Mantenimiento del Fast Recovery Área para la base de Datos

**Recomendaciones**

- Verificar el espacio dentro del servidor.
- Verificar que se realice los archives.

Yesshua López
Analista- Técnico

COPACO S.A.
DIVISIÓN ... CORPORATIVOS
Recibido por
Ing. Federico Vocandia
Jefe Div. Recursos TI
Fecha: 05 AGO 2021

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 16889

## DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: Copaco

Contacto: Silvia Noelia Correa Roman

Servicio Solicitado: Mantenimiento para FAST Recovery Area

Equipo:

| Producto | Versión | SO |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |

## INFORME TÉCNICO

Fecha: 27/07/2021

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

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

Tipo Asistencia: On-Site [X] Remoto [✓]

Tarea Realizada: Mantenimiento del Fast Recovery Area para la Base de Datos

Firma del Técnico:

Aclaración: Yesshua Lopez
Analista - Técnico

## 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 M. Candia
Jefe Div. Recursos TI

05 AGO 2021

## USO INTERNO

SS#

Facturable [ ] Si [ ] No

Motivo

V°B°

Fact. N°

Fecha / /

Monto

Escaneado con CamScanner

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:** 08/06/2021

**Número de Hoja de Servicio**: 16888 – Revisión de Base de Datos

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

## Tareas Realizadas

- Verificación, sincronización de sitio. Pruebas para levantar Base de Datos.

## Recomendaciones

- Controlar los alert semanalmente.
- Controlar semanalmente la sincronización entre las bases de datos.

Yesshua López
Analista- Técnico

COPACO S.A.
DIVISION ... ADMINISTRATIVOS
Recibido por: Ing. Federico M. Candia
Jefe Div. Recursos TI
Fecha: 05 AGO 2021 11:00hs

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 16888

## DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: Copaco
Contacto: Silvia Noelia Correa Romero
Servicio Solicitado: Revision de Base de Datos
Equipo:

| Producto | Versión | SO |
|---|---|---|
| Oracle Database | 11g | |
| | | |
| | | |

## INFORME TÉCNICO

Fecha: 03/07/2021
Hora: 08:00 a 12:00
: a :
: a :

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

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

Tarea Realizada: Verificación, Sincronización de sitio. Pruebas para levantar Base de Datos

Firma del Técnico:
Aclaración: Yoshua Lopez 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 M. Candia

05 AGO 2021

## 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. - 05/08/2.021**

| | | |
|---|---|---|
| A | : | Departamento Apoyo Administrativo. |
| De | : | Fiscales del Contrato N° 19/2021. |
| Fecha | : | 06/08/2.021 |
| Objeto | : | Solicita emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio - Contrato N° 19/2.021 – Mes 03/12. |

A los efectos de informar que corresponde la Emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio del mes 03/12 (05/JULIO AL 04/AGOSTO - 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 03/12 (05/JULIO AL 04/AGOSTO), correspondiente al periodo de JULIO/AGOSTO del 2.021.
1 – Prestación del Servicio de Soporte Técnico ORACLE – Contratación Directa N° 07/2020 mes 03/12. JULIO/AGOSTO 2.021.
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 SEIS Días del Mes de AGOSTO del Año Dos Mil Veinte y uno.

**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**