Certificado de Finalización de Instalación

Interno ☐	**Externo** ☒	**Cliente:** Ministerio de Hacienda

Fecha	**Confecciona por LOGICALIS**	**Recibe por Ministerio de Hacienda**
10/12/2021	Mauricio, BARANDA	María Liz, CABALLERO

Jurisdicción:

1. Estrella 345, Asunción.

Cumpliendo con las prestaciones de:

ORDEN DE COMPRA N° PNB-OC 7

Referencia Logicalis:

SNOP81495 - Hacienda-Becal Renovación 365- OV 952.

Detalle Servicio/s Logicalis Propios:

Ítem	Descripción	Cantidad	Ubicación
1	Servicios de Adoption por 24 Mes(es)	1	1
2	Servicios Avanzados Logicalis por 24 Mes(es)	1	1
3	HelpDesk por 24 Mes(es)	1	1
4	Renovación Primer año de Office 365 E1, Cantidad: 35, SKU: AAA-06229 por 12 Mes(es)	1	1
5	Renovación Primer año de Complemento Seguridad - Office 365 Defender (Plan 1), Cantidad: 35, SKU: AA	1	1
6	Renovación Segundo año de Office 365 E1, Cantidad: 35, SKU: AAA-06229 por 12 Mes(es)	1	1
7	Microsoft Defender for Office 365 (Plan 1) Cantidad de licencias: 5	1	1

Item	Código de parte	Número de Serie	Fabricante
1	AAA-13198-SUBS-SERV	N/A	Microsoft
2	AAA-06229-SUBS-SERV	N/A	Microsoft

Observaciones: N/A.

Dando conformidad de lo expuesto en el presente documento, se firman dos ejemplares del mismo tenor en la ciudad de Asunción el día 10 del mes de diciembre de 2021.

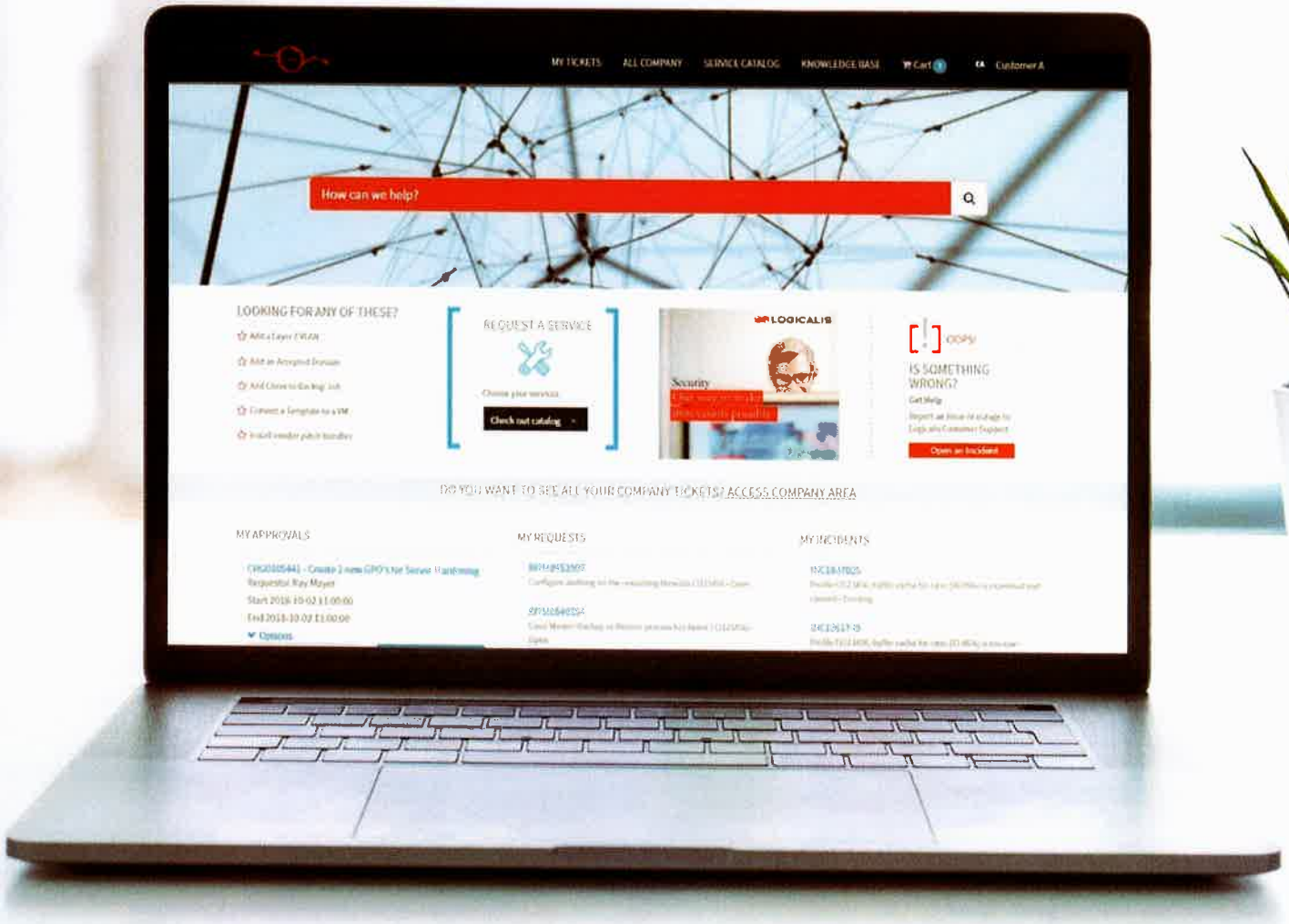
Por LOGICALIS		Por Ministerio de Hacienda	
Firma		Firma	
Aclaración	Mauricio, BARANDA	Aclaración	María Liz, CABALLERO

LOGICALIS PARAGUAY S. A.

Optimal™

LOGICALIS

Bienvenido al Optimal Service



Activación de Servicios

Contenidos

Sección 1. Notificación 3

Sección 2. Elementos Asociados 4

Sección 3. Acceso al Servicio 5

3.1. Como Acceder a los Servicios 5

Sección 4. Anexos 8

4.1. Contactos 8

4.2. Propósito 9

4.3. Derechos 10

Sección 1. Notificación

Servicio de Soporte - Activación

Ciudad de Asunción, 07 de diciembre de 2021

Señores: Ministerio de Hacienda

Presente

Nos contactamos con ustedes en esta oportunidad para hacerles llegar la notificación de "activación" del servicio de soporte y asistencia técnica anual que ustedes han adquirido a Logicalis Paraguay S.A.

Agradecemos la confianza que han depositado en esta oportunidad en referencia a la nueva contratación de los servicios que resumiremos a continuación.

Nombre del Proveedor del Servicio: Logicalis Paraguay S. A.

Orden de Compra del Cliente: Contrato: MH/PNB N° 19/2021

Fecha de Inicio: 16/12/2021

Fecha de Vencimiento: 15/12/2023

Tipo de Servicio: Soporte Logicalis

Nivel de Servicio (SLA): 24x7

Le agradeceremos que lea la siguiente información y que conserve una copia para futura referencia.

Si usted requiere información adicional, por favor contacte a su ejecutivo de cuenta o bien siguiendo el procedimiento de escalamiento que se detallara más adelante en este documento.

Los derechos adquiridos y obligaciones asumidas por parte del cliente y Logicalis para este servicio son las detalladas en el Contrato: MH/PNB N° 19/2021

Las instrucciones de cómo utilizar este servicio y cuál es el equipamiento cubierto son los detallados en las Secciones del presente documento.

Recepción y Aceptación

Se registran los datos de los representantes de las partes interesadas de El Cliente y de Logicalis aceptando el inicio o renovación del servicio

LOGICALIS PARAGUAY S.A.

Maria Liz Caballero

Ministerio de Hacienda

Fabiola González

Service delivery Coordinator-Operaciones

Logicalis Paraguay S.A.

Sección 2. Elementos Asociados

Elementos del Contrato Vigente (Hardware / Software / Otros)

La siguiente tabla enumera productos u otros conceptos asociados al servicio que deberán ser soportados desde la fecha de inicio y hasta la fecha de finalización indicad **Sección 1 Notificación**

Item	SLA	Código de Parte	Cantidad	N/S
1	24x7	Office 365 E1	40	AAA-06229-PYOV952

Sección 3. Acceso al Servicio

Centro de Asistencia Técnica & Escalamiento Logicalis

3.1. Como Acceder a los Servicios

Logicalis cuenta con un centro de asistencia técnica con un sistema de registración para todas aquellas solicitudes de atención de clientes con servicio de soporte y asistencia técnica activo.

La política de servicio implementada por Logicalis consiste en la centralización de la atención a las solicitudes de nuestros clientes, procurando dar la más rápida respuesta con el personal técnico disponible y más apto para el servicio requerido.

Mediante el sistema de registración el personal de la mesa de ayuda realizará el alta de un registro, el cual proveerá al cliente de la siguiente información para su fácil seguimiento; número de *ticket* único (*trouble-ticket*), un resumen del motivo de la llamada, el nivel de severidad de la falla o urgencia del llamado y como afecta a la red en producción; los cuales definimos como ALTO, MEDIO y BAJO. También registrará el equipo que presenta fallas en su funcionamiento definiendo; su modelo y número de serie.

La información de la evolución del *trouble-ticket* estará disponible para el cliente cada vez que la solicite, pudiendo de esta manera realizar el seguimiento de la falla y los pasos realizados para subsanar el o los inconvenientes.

Al Centro de Asistencia Técnica de Logicalis se Puede Acceder vía telefónica para la apertura de una solicitud de asistencia durante el evento de una falla.

De acuerdo con su localización, los números telefónicos disponibles para clientes activos son los presentados a continuación en los siguientes días y horarios; de lunes a viernes de 09 a 18 h. y, para aquellos Clientes que poseen un servicio contratado en modalidad 7x24; durante las 24 horas del día, todos los días del año.

También, dispondrán de una dirección de e-mail para realización de consultas y/o ampliar la información de un ticket existente. Podrán contactarse a nuestra dirección de correo electrónico dirigiendo a help24@la.logicalis.com.

Al Momento de Iniciar el Contacto con Nuestra Mesa de Ayuda, es necesario que el cliente proporcione la siguiente información:

- Descripción del problema.
- Sitio y usuarios afectados.
- Datos del contacto:
    - Nombre y Apellido
    - Teléfono celular
    - Dirección de correo electrónico
- Modelo del equipo defectuoso.
- Número de serie del chasis principal y/o de cualquier componente afectado.
- Calificación inicial de la urgencia o severidad:

- Alta
- Media
- Baja

Para Todos Los Casos en el Centro de Asistencia Técnica de Logicalis se le asignará un número de caso único para futura referencia.

Para Todas las Solicitudes de Asistencia Necesitará Establecer un Nivel de Urgencia o Severidad, basado en las siguientes definiciones y que son descritas a continuación;

- **Urgencia ALTA**: entraran en esta categoría todas las solicitudes de nuestros clientes activos ante situaciones de emergencias graves, los cuales se caracterizan por la paralización total de la red o servicio (ej. Todas las VPNs que conformen la conexión a las oficinas remotas). Red "sin condiciones de operación".

- **Urgencia MEDIA**: entran en esta categoría todas las solicitudes de nuestros clientes activos ante situaciones de emergencias donde exista una paralización parcial de la red o servicio (ej. Algún servicio dentro de la solución de IPCom) o "reducción de la capacidad de funcionamiento" perjudicando el desempeño de condiciones normales de operación.

- **Urgencia BAJA**: entran en esta categoría todas las solicitudes de nuestros clientes activos ante situaciones que no están afectando el normal desempeño de la red o servicio, lo cual definimos como: consultas relacionada con la operación del equipamiento bajo cobertura (ej., solicitudes cambio de partes o reparación de equipos fuera de línea, actualizaciones de sistema operativo firmware, software de aplicación sobre equipos fuera de línea, etc.).

Resumen del Proceso de Atención a Consultas o Reporte de Fallas;

- La primera línea de atención es nuestra mesa de ayuda, donde el operador recibe la llamada y verifica la situación contractual con el cliente.

- El operador solicita información clave a los efectos de realizar una identificación primaria del problema, producto involucrado y el nivel de urgencia del llamado o nivel de severidad de la falla.

- La llamada será directamente transferida a un técnico a los efectos de poder tomar las primeras acciones.

- Si el incidente reportado trata sobre un equipo remoto, se podrá requerir el acceso remoto al mismo mediante la línea de acceso que el cliente tenga prevista para emergencias o alguna que pueda implementar durante el evento de la falla.

- Una vez solucionado el incidente o consulta, se da parte al cliente, y se cierra el mismo con la correspondiente descripción de la solución.

Importante

a) Para casos de Severidad Alta, utilizar solo la vía telefónica.

b) Para el resto de los casos, se recomienda el uso de la autogestión vía WEB, telefónicamente, o por email (en ese orden).

Proceso de Escalamiento

Si usted siente que el progreso o la calidad del servicio no son satisfactorios o, percibe que no está de acuerdo con el nivel de servicio adquirido, Logicalis le invita a escalar el problema al nivel apropiado según la necesidad.

Escalamiento Administrativo:

- * Service Delivery Coordinator: SDC.
- Ejecutivo de Cuentas
- Gerente Comercial de Servicios
- Director Comercial

Escalamiento Técnico:

- * Service Delivery Coordinator: SDC.
- Coordinador de Soporte
- Gerente de Soporte
- Director de Operaciones

Importante * SDC solo es válido para contratos con SDC vigente.

En estos casos, deberá hacer referencia al número de ticket e indicar los motivos de su solicitud de estalación.

1 País	2 Número de Contacto	3 Número De Fax
ARGENTINA	Toll Free: 0800-122-0479 +54 11 5282 0400 (servicio 8x5) +54 11 5282 0370 (servicio 24x7) Telecom 5282 0401 Telefónica 5282 0477	+54 11 5282 0598
BOLIVIA	+59 1 800 10 3900	No Disponible
CHILE	+56 2 2899 4295	+56 2 481 8470
PARAGUAY	Toll Free: 0 800 11 1010 (gratis desde línea baja de COPACO) +59 021 23 3648 / 23 6349	+59 5 21 23 0042
URUGUAY	Toll Free: 0800 8649 +59 82 622 9000 (8x5 – Services) +59 89 966 3192 (24x7 – Services)	No Disponible

Sección 4. Anexos

Anexo A – Información General - Contactos

4.1. Contactos

Detalles de la Compañía

Logicalis opera Paraguay a través de Logicalis Paraguay S.A como proveedora de productos y servicios asegurándose así el soporte completo de sistemas y comunicaciones para los clientes; desde las aplicaciones en la granja de servidores y cruzando toda la red dando servicio a los usuarios finales.

- **Logicalis Paraguay SA.**
- Logicalis está registrada en el Paraguay con su domicilio legal en:

Calle Santa Teresa e/ Herminio Maldonado

Ciudad Asunciòn (1410)

Asunciòn - Paraguay

Escalamiento Administrativo

Si usted siente que el progreso de su solicitud o la calidad del servicio no son satisfactorios o, percibe que no está siendo tratado de acuerdo al nivel de servicio adquirido podrá escalar usando los siguientes contactos:

Ítem	Apellido y Nombre	Cargo	Teléfono Fijo	Comentarios
001	Gonzalez, Fabiola	Servicio: Service Delivery Coordinator: SDC	+595 21 695 636	SDC es válido solo para contratos con SDC vigente.
002	Garelli, Martin	Ejecutivo de Cuentas	+595 21 695 636	No Aplican
003	Garcia, Augusto	Coordinador de Servicios	+ 595 21 230 041/2	No Aplican
004	Bochor, Fabian	Director Comercial	+ 598 2622-9000	No Aplican

Escalamiento Técnico

Este es efectuado automáticamente por la herramienta de la Plataforma de Gestión de Servicios TI, Optimal Services Platform utilizada por Logicalis.

A medida que él % de SLA ha transcurrido la herramienta avanza en el proceso de escalamiento sumando destinatarios al su grupo de notificación:

%	Apellido y Nombre	Cargo	Teléfono Fijo	Comentarios
1: 0% SLA	Gonzalez, Fabiola	Servicio: Service Delivery Coordinator: SDC	+595 21 695 636	SDC es válido solo para contrato con SDC vigente.
2: 25% SLA	Soporte PY	+ Grupo de Asignación Técnico	0800 111010 - +59521695631 / +59521695632	soportepy@LA.LOGICALIS.COM
3: 50% SLA	Coordinación	+ Coordinador del Grupo de Asignación Técnico	0800 111010 - +59521695631 / +59521695632	LD-PY-Coord-Operaciones@LA.LOGICALIS.COM
4: 75% SLA	Juan Carlos Fleitas	+ Gerente Operaciones/Soporte	+595 21 695 636	No Aplican
5: 100% SLA	Mitchell, Joseph	+ Director Operaciones (solo en casos críticos)	+595 21 695 636	No Aplican

Anexo A – Información General – Glosario de Definiciones

Catálogo o recopilación de palabras que necesiten ser definidas o comentadas y están incluidas en este documento, ejemplo: explicaciones de palabras.

Optimal Services Platform	Plataforma utilizada por Logicalis para administración y gestión de los servicios.
SDC	Service Delivery Coordinator es el rol encargado de la entrega de los servicios
SLA	acuerdo entre el proveedor de servicios y el cliente, donde describen servicios de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio, y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y el cliente
TI	Tecnología de la Información

Anexo A – Información General – Estado del Documento

4.2. Propósito

El propósito de este documento es el de proveer información nueva, protegidos por los derechos de confidencialidad y de propiedad intelectual (copyright).

Este documento o lo escrito en el no pretende reemplazar a las obligaciones del servicio descripto de contratos ya existentes si es que lo hubiera o hubiese entre las partes.

Anexo A – Información General – Declaración de Derechos (copyright)

4.3. Derechos

Este documento no puede ser reproducido, en partes o en su totalidad, excepto con el consentimiento escrito de Logicalis y solamente en las condiciones que estas informaciones de derechos de propiedad del autor persistan cualquier reproducción y que el cliente asegure que el acuerdo rige bajo los términos de este acuerdo.

© Logicalis 2019

Todos los derechos están reservados y las marcas reconocidas y registradas.