www.teisa.com.py

Integración Global

**Asunción, 04 de Marzo de 2025**

**Señora**
**Silvia Benavides Ortega**
**Directora General de Informática, Tecnología e Innovación**
**Administrador de Contrato**
**SEPRELAD**
**Presente**

**Ref.: Contrato N° 03/2024 – "Servicio de respaldo de datos - Ad Referéndum" - ID: 437.602**

El objetivo del presente informe es documentar el estado del Servicio de respaldo de datos, en el marco del **Contrato N° 03/2024** entre SEPRELAD y TEISA, cumpliendo con lo establecido en las Especificaciones Técnicas del Pliego de Bases y Condiciones correspondiente.

De acuerdo con lo expuesto en el Pliego de Bases y Condiciones los trabajos fueron realizados de acuerdo con el siguiente cronograma:

| Hito | Fecha |
|---|---|
| Firma de Contrato | 8/8/2024 |
| Presentación de Esquema de Conexión | 22/8/2024 |
| Inicio de Servicio | 28/8/2024 |
| Primer Informe Semestral | 28/02/2025 |

**Carlos Barbosa**
**Líder de Proyectos**
TEISA

## 1. Implementación de conectividad entre Data Center de TEISA y SEPRELAD para servicio de Backup

Se provee un enlace VPN el cual interconecta SEPRELAD con el Data Center de TEISA.

- TEISA DC: 10.50.0.216/30
- SEPRELAD: 172.20.20.0/30

Con dichos enlaces se levantó un túnel Ipsec con los siguientes datos

| | |
|---|---|
| Address | |
| Addressing mode | Manual |
| IP | 10.10.10.2 |
| Netmask | 255.255.255.255 |
| Remote IP/Netmask | 10.10.10.1 255.255.255.252 |
| IPv6 addressing mode | Manual DHCP |
| IPv6 Address/Prefix | ::/0 |

En donde la ip 10.10.10.2/30 corresponde al lado del DC de TEISA y la 10.10.10.1/30 del lado de SEPRELAD

- Se utiliza este túnel para rutear los segmentos internos del lado de TEISA y SEPRELAD

Lado TEISA

| | | |
|---|---|---|
| 10.1.1.0/24 | 10.10.10.1 | TO-MATRIZ-SEPRE |
| 10.1.7.0/24 | 10.10.10.1 | TO-MATRIZ-SEPRE |

o Lado SEPRELAD se rutea el segmento 10.47.47.0/24 correspondiente al servicio de Backup

Carlos Barbosa
Lider de Proyectos

## 2. Implementación del Servicio de Respaldo de datos

Configuración del Repositorio

El repositorio SEPRELAD se encuentra disponible con 12 TB de capacidad, actualmente con 7.6 TB libres y 4.3 TB ocupados.

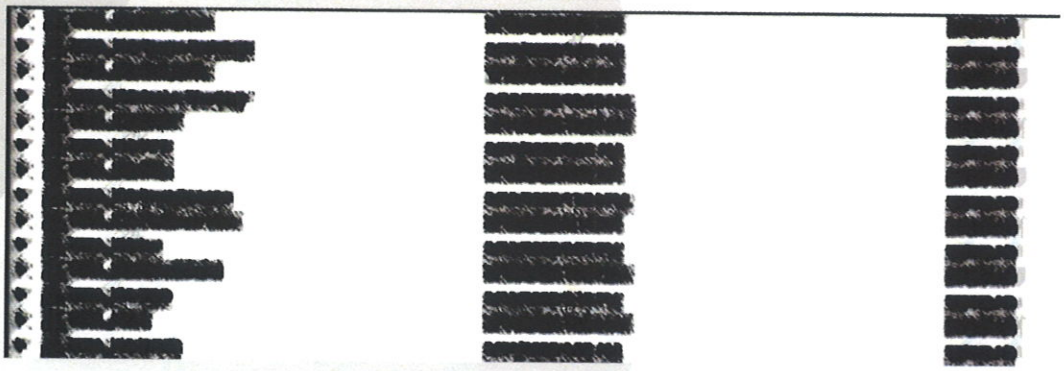
| Name | Type | Capacity | Free | Used Space | Host |
|---|---|---|---|---|---|
| SEPRELAD | Windows | 12 TB | 7.6 TB | 4.3 TB | VEEAM |

Configuración de "Backup Copy"

Se configuran en modo Backup Copy desde el servidor de SEPRELAD enviando al repositorio según lo configurado en la implementación conjunta. La programación de tareas y versionado está configurado en el servidor de Backup administrado por SEPRELAD.

**Jobs-Servidores respaldados:**

Los siguientes servidores son los que se identifican en el repositorio. En total son 25 VMs



Quedan todos los Jobs indicados en modo "Backup Copy "

Carlos Barbosa
Lider de Proyectos

## 3. Escalamiento

### 3.2. Asistencia al Cliente.

- Ante cualquier inconveniente o solicitud, debe comunicarse con el Centro de Atención al Cliente al número 021 616 4000 (Atención las 24hs) o enviar un mail a soporte@teisa.com.py
  - Una vez recibido el reclamo o solicitud, se generará un ticket que será gestionado por el Coordinador del área de Networking.
  - El Coordinador del área de Networking para consultas se encuentra en el numero 021 616 4214, el mismo asignará el ticket a un Técnico y se comunicara con usted, le informará que técnico le asistirá y el horario en el que se trabajara.
  - El Técnico a cargo del ticket se deberá comunicar con usted en el horario acordado a fin de darle el soporte solicitado.
- Puede hace seguimiento de sus tickets, en el Portal de Clientes http://portal.teisa.com.py, o descargando la aplicación móvil TEISA app en Google Play.
- Para solicitar acceso al Portal debe comunicarse al centro de atención al cliente al número indicado en el primer párrafo, los usuarios asignados deben estar debidamente autorizados por la Empresa a la que representan.
- Para reclamos, quejas o comentarios referentes a la calidad de nuestros servicios o productos pueden contactar con el Área de Calidad al mail: calidad@teisa.com.py o al celular 595 981 169 138

***DATO IMPORTANTE***

**Por confidencialidad se han ocultado el nombre de las máquinas virtuales y sus datos debido a que el informe es utilizado para varios trámites administrativos.**

Carlos B...
Lider de Proy...