EXCELSIS

Asunción, 10 de diciembre 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 7/12, correspondiente al periodo del 05/11/2021 al 04/12/2021.

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. 18565.
- Para el servicio de Soporte Técnico Remoto fueron ejecutadas las 2 horas mínimas en la Hoja de Servicio Nro. 18566.

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

Ing. Federico Magno Candia Pereira
Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC
GTI

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: 08/11/2021

Número de Hoja de Servicio: 18565 – Revisión de Políticas de backup configurados

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

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 Candia Pereira
Jefe Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC
GTI

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 18565

DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: COPACO

Contacto: Silvia Noelia Roman Correa

Servicio Solicitado: Revisión de politicas de Backups configurados

Equipo:

Producto	Versión	SO

INFORME TÉCNICO

Fecha: 08/11/2021

Hora: 07:00 a 12:00
: a :
: a :

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

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

Tarea Realizada: Revisión de politicas de Backups Configurados

Firma del Técnico:

Aclaración: Yesshua López
Analista - Técnico

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

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

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

"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
Jefe Div. R...
Dpto. Infraestructura ...
CTI

USO INTERNO

SS#

Facturable [ ] Si [ ] No

Motivo

V°B°

Fact. N°

Fecha / /

Monto

Escaneado con CamScanner

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

CONTRATO NRO. 19/2021

	Soporte Técnico Oracle Presencial						
Servicio de Soporte Técnico Presencial de Oracle del 05/11/2021 al 04/12/2021							
FECHA	HOJA DE SERVICIO	TICKET	REALIZADO POR	SERVICIO PRESTADO	HORA ENT.	HORA SAL.	DURACIÓN
08/11/21	18565	233-2021	Yesshua Lopez	Revisión de politicas de Backups configurados	08:00	12:00	**04:00**
						TOTAL HORAS	**04:00**

	Soporte Técnico Oracle Remoto						
Servicio de Soporte Técnico Remoto de Oracle del 05/11/2021 al 04/12/2021							
FECHA	HOJA DE SERVICIO	TICKET	REALIZADO POR	SERVICIO PRESTADO	HORA ENT.	HORA SAL.	DURACIÓN
25/11/21	18566	233-2021	Yesshua Lopez	Reintregidad de Backup	09:00	11:00	02:00:00

						TOTAL HORAS	**2:00:00**

Ing. Federico Magno Candia Pereira
Jefe Div. Recursos TI
Dpto. Insfraestructura y Operaciones TIC
GTI

Hector Pérez
Vice Presidente
EXCELSIS S.A.

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: 25/11/2021

Número de Hoja de Servicio: 18566 – Reintegridad de Backup de Datos

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

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
Jefe Div. Recursos TI
Dpto. Insfraestructura y Operaciones TIC
GTI

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 18566

DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: Copaco

Contacto: Silvia Noelia Roman Correa

Servicio Solicitado: Reintegridad de Backup

Equipo:

Producto	Versión	SO

INFORME TÉCNICO

Fecha: 25/11/2021

Hora: 09:00 a 11:00

: a :

: a :

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

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

Tarea Realizada: Reintegridad del Backup

Firma del Técnico:

Aclaración: Yesshua López
Analista - Técnico

CONFORMIDAD DEL CLIENTE

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

Calidad Técnica del Servicio:

Rapidez en la Atención de la Solicitud:

Trato Personal:

"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
Jefe Div. Recursos TI
Dpto. Infraestructura y Operaciones TIC
GTI

USO INTERNO

SS#

Facturable [ ] Si [ ] No

Motivo

V°B°

Fact. N°

Fecha / /

Monto

Escaneado con CamScanner

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. - 10/12/2.021

A : Departamento Apoyo Administrativo.
De : Fiscales del Contrato N° 19/2021.
Fecha : 17/12/2.021
Objeto : Solicita emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio - Contrato N° 19/2.021 – Mes 07/12.

A los efectos de informar que corresponde la Emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio del mes 07/12 (05/NOVIEMBRE AL 04/DICIEMBRE - 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,

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 07/12 (05/NOVIEMBRE AL 04/DICIEMBRE), correspondiente al periodo de NOVIEMBRE/DICIEMBRE del 2.021.
1 – Prestación del Servicio de Soporte Técnico ORACLE – Contratación Directa N° 07/2020 mes 07/12. NOVIEMBRE/DICIEMBRE 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 DIEZ Y SIETE Días del Mes de DICIEMBRE 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