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

	Costo Unitario	Cantidad total de impresiones - 8/2/2024 al 7/3/2024	Cantidad de hojas a ser descontadas	Cantidad total a facturar	Total
1- ITEM COLOR	420	4.065	112	3.953	1.660.260
2- ITEM B&N	320	32.793	125	32.668	10.453.760

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 - Item 1 COLOR	**1.660.260**
Cantidad/Horas/Servicios de este informe - Item 2 B&N	**10.453.760**
Total, a pagar correspondiente a este informe	**12.114.020**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₲ 85.249.700**
Monto Acumulado Ejecutado	**₲ 97.363.720**
Saldo Monto Mínimo	**₲ 725.280**
Saldo Monto Maximo	**₲ 98.814.280**
Porcentaje de ejecución respecto al monto mínimo	**95%**
Porcentaje de ejecución respecto al monto maximo	**48%**

(*) 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."

El monto total de la multa, en base lo establecido en PBC y el anexo I - ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS O SLA por sus siglas en inglés) asciende a **Gs. 2.604.514**. Se adjunta la tabla "Multas aplicadas por incumplimiento del SLA" y desglose de los tickets mencionados en dicha tabla. El periodo correspondiente a las multas aplicadas va del 8/2/2024 al 7/3/2024, para el cálculo del plazo del SLA se utilizan días hábiles

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.

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

REGISTRO DE IMPRESIONES A DESCONTAR - 08/02/2024 al 07/03/2024			
Fecha	**Descripción**	**Impresiones B&n a descontar**	**Impresiones COLOR a descontar**
Periodo del 8 de abril al 8 de mayo	Impresiones varias - Con manchas, borrosas, arrugadas o de pruebas que realizó el técnico de la empresa G&B	125	112
	COSTO UNITARIO	320	420
	MONTO A DESCONTAR	**40.000**	**47.040**

FECHA: 07/03/2024

Firma por la DNCP
Ing. Martina Torres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

Firma por G&B

Informe N° 7 - Periodo 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				
ID	Título de la solicitud	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 período 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 período de facturacion)	Multa por día * cantidad de días de incumplimiento	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Observaciones varias:
85	Error impresora 4to. Piso DGDIE	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	5	0,5	60.570	302.851	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
87	Problema funcional (capacitaciones)	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
88	Rayas en Impresión	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
84	Alerta de problema funcional.	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	4	0,5	60.570	242.280	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 Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

83	Carga de toner	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	6	0,5	60.570	363.421	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
77	Problema de Impresión.	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
78	Manchas en Impresión.	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
80	Impresora 3003 Ascensor 3er. piso	Cerrado	21/2/2024 08:13	23/2/2024 12:44	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	Hugo Medina	Mario Recalde		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. Solicitud resuelta, con aprobación del solicitante, pero fuera del plazo establecido en el SLA. Fecha de creación del ticket: 21/2/2024 Fecha de solución del ticket: 23/2/2024
81	Incidentes cerrados sin solución	Nuevo	22/2/2024 15:40	ESTADO NUEVO	10 - Si la empresa contratada no puede resolver cualquier problema reclamado por Sistema de Gestión de Reclamos en el plazo de 24 (veinticuatro) horas, deberá remitir un informe técnico al administrador de contrato o persona designada para tal efecto, informado de a situación y brindando una solución temporal. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	9	0,5	60.570	545.131	Martha Caceres		Mantenimiento de equipos MFP	1. No se observa el tecnico a quien se asgino la tarea- 2. El ticket se encuentra con estado NUEVO. 3. La categoria debería ser la N° 10 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Debido a los puntos mencionados anteriormente se condiera el incumpliento al SLA establecido, desde el dia 23/2/2024 hasta el 7/marzo/2024

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

82	Solicitud de informe	Nuevo	22/2/2024 15:54	ESTADO NUEVO	21 - Remisión de contadores y/o informes requeridos por la convocante. (SLA 24 horas, multa 0,5 x día de incumplimiento)	24 horas	9	0,5	60.570	545.131	Martha Caceres			1. Sin categoria asignada. 2. El ticket se encuentra con estado NUEVO. 3. La categoria debería ser la N° 21 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x dia de incumplimiento. 4. No se observa el tecnico a quien se asigno la tarea. Debido a los puntos mencionados anterioramente se condiera el inclumpliento al SLA establecido, desde el dia 8/2/2024 hasta el 7/marzo/2024

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP