EXCELSIS

Asunción, 5 de julio 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 2/12, correspondiente al periodo del 05/06/2021 al 04/07/2021.

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 Bines 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. 16883.
- Para el servicio de Soporte Técnico Remoto fueron ejecutadas las 2 horas mínimas en la Hoja de Servicio Nro. 16.885

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,

COPACO S.A.
DIVISIÓN SERVICIOS CORPORATIVOS
Recibido por: Ing. Federico M. Candia
Jefe Div. Recursos TI
Fecha: 05 JUL 2021
11:45 hs

Héctor Pérez
Vice Presidente
EXCELSIS S.A.

CONTRATO NRO. 19/2021

Soporte Técnico Oracle Presencial

Servicio de Soporte Técnico Presencial de Oracle del 05/06/2021 al 04/07/2021

FECHA	HOJA DE SERVICIO	TICKET	REALIZADO POR	SERVICIO PRESTADO	HORA ENT.	HORA SAL.	DURACIÓN
08/06/21	16883	233-2021	Yesshua Lopez	Revision de 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 05/06/2021 al 04/07/2021

FECHA	HOJA DE SERVICIO	TICKET	REALIZADO POR	SERVICIO PRESTADO	HORA ENT.	HORA SAL.	DURACIÓN
27/07/21	16885	233-2021	Yesshua Lopez	Revision del Servidor Sitio 2	09:00	11:00	02:00:00

						TOTAL HORAS	**2:00:00**

Ing. Federico R. Candia
Jefe Div. Recursos TI

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

EXCELSIS

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: 16883 – Revisión de Base de Datos

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

Tareas Realizadas

- Revisión de Base de Datos.

Recomendaciones

- Control de crecimiento de tablespaces mensualmente.
- Control de crecimiento de logs y traces. Mantener información del alert.log de los últimos seis meses.
- Gestionar la creación y uso de objetos de base de datos apropiadamente.

Yesshua López
Analista- Técnico

Div. Recursos

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 16883

DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: COPACO

Contacto: Silvia Noelia Roman Correa

Servicio Solicitado: Revisión de Base de Datos

Equipo:

Producto	Versión	SO
Oracle Database	11g	Linux

INFORME TÉCNICO

Fecha: 08/06/2021

Hora: 08:00 a 12:00
: a :
: a :

Tipo Asistencia: On-Site ☑ Remoto ☐

Tipo de Reclamo
- ☑ Sofware
- ☐ Infraestructura
- ☐ Desarrollo
- ☐ Consultoria

Tarea Realizada: Revisión de Base de Datos

Firma del Técnico:

Aclaración: **Yesshua López**
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:

USO INTERNO

Ing. Federico M. Candia
Jefe Div. Recursos T

SS#

Facturable ☐ Si ☐ No

Motivo

V°B°

Fact. N°

Fecha / /

Monto

Escaneado con CamScanner

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: 16875 – Revisión del Servidor Sitio 2

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

Tareas Realizadas

Se verifico el Fast-Recovery área de la Base de Datos, y el alertlog.

Recomendaciones

- Verificar las políticas de backups.
- Verificar logs de los backups realizados diariamente.
- Realizar una revisión periódica de los logs de las instancias para detectar si las mismas tienen errores reportados.

Yesshua López
Analista- Técnico

Ing. Federico M. Candia
Jefe Div. Recursos TI

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 16885

DATOS DE LA SOLICITUD

Cliente: COPACO

Contacto: Silvia Noelia Roman Correa

Servicio Solicitado: Revisión del Servidor Sitio2

Equipo:

Producto	Versión	SO
Oracle Database	11g	Linux

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 [ ] Remoto [x]

Tarea Realizada: Se verificó el Fast-Recovery Area de la Base de Datos y el alert log

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:

USO INTERNO

SS#

Facturable [ ] Si [ ] No

Motivo

V°B° Ing. Francisco M. Candia
Jefe Div. Recursos TI

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. - 05/07/2.021

A	:	Departamento Apoyo Administrativo.
De	:	Fiscales del Contrato N° 19/2021.
Fecha	:	05/07/2.021
Objeto	:	Solicita emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio - Contrato N° 19/2.021 – Mes 02/12.

A los efectos de informar que corresponde la Emisión del Certificado de Cumplimiento de Mantenimiento del Servicio del mes 02/12 (05/JUNIO AL 04/JULIO - 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 02/12 (05/JUNIO AL 04/JULIO), correspondiente al periodo de JUNIO/JULIO del 2.021.
1 – Prestación del Servicio de Soporte Técnico ORACLE – Contratación Directa N° 07/2020 mes 02/12. JUNIO/JULIO 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 CINCO Días del Mes de JULIO 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