INFORME N° 08 – ID 428267

Desde el 08/03/2024 al 08/04/2024, 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 de impresiones - 8/3/2024 al 8/4/2024	Cantidad de hojas a ser descontadas	Cantida d total	Total
1- ITEM COLOR	420	5.157	135	5.022	2.109.240
2- ITEM B&N	320	32.307	137	32.170	10.294.400

Servicio de Impresión, escaneado y fotocopiado	Marzo-Abril
Informe Nro./ Descripción	**8**
Fecha de Cierre	**8/4/2024**
Lote	**1**
Cantidad/Horas/Servicios de este informe - Item 1 COLOR	**2.109.240**
Cantidad/Horas/Servicios de este informe - Item 2 B&N	**10.294.400**
Total a pagar correspondiente a este informe	**12.403.640**
Monto de horas/servicios acumulado anterior a este informe	**₵ 97.363.720**
Monto Acumulado Ejecutado	**₵ 109.767.360**
Saldo Monto Maximo	**₵ 86.410.640**
Porcentaje de ejecución respecto al monto maximo	**56%**

(*) 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. 1.984.582**. 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 8/3/2024 al 8/4/2024, 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

Informe N° 8 - Periodo 8/3/2024 al 8/4/2024 - ID 428.267 | **Monto total de lo facturado en el período del** | **12.403.640**

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 periodo 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 periodo de facturacion)	Multa por día * cantidad de días de incumplimiento	Última modificación	Solicitante - Solicitante	Asignado a - Técnico	Categoría	Observaciones varias:
95	Problema funcional (capacitaciones)	Resuelto	12/3/2024 11:27	8/4/2024 00:00	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	17	0,5	62.018	1.054.309	Mario Recalde	Freddy Cantero	Mario Recalde	Mantenimiento de equipos MFP	1. El ticket se encuentra con estado Resuelto, pero no se observa la acción realizada por el proveedor para dar solución al reclamo. 2. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud "Resuelta", sin solución cargada (solo cambiaron el estado del ticket), por lo tanto el SLA no se encuentra cumplido. Fecha de creación del ticket: 12/3/2024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 08/4/2024
99	Verificar impresora	Resuelto	14/3/2024 12:16	8/4/2024 00:00	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	15	0,5	62.018	930.273	Mario Recalde	Roberto Godoy	Mario Recalde	Mantenimiento de equipos MFP	1. El ticket se encuentra con estado Resuelto, pero no se observa la acción realizada por el proveedor para dar solución al reclamo. 2. La categoria debería ser la N° 6 - Servicios Requeridos, cuyo SLA es 24 horas, multa 0,5% x día de incumplimiento. Solicitud "Resuelta", sin solución cargada (solo cambiaron el estado del ticket), por lo tanto el SLA no se encuentra cumplido. Fecha de creación del ticket: 14//32024 Fecha de cierre del periodo a facturar: 08/4/2024

Monto facturado Informe 8	12.403.640
Multas Total	1.984.582

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DGTIC-DNCP

REGISTRO DE IMPRESIONES A DESCONTAR – INFORME 8			
Fecha	**Descripción**	**Impresiones B&n a descontar**	**Impresiones COLOR a descontar**
Periodo del 8 de marzo al 8 de abril	Impresiones varias - Con manchas, borrosas, arrugadas o de pruebas que realizó el tecnico de la empresa G&B - B&N	187	11
Periodo del 8 de marzo al 8 de abril	Impresiones varias - Con manchas, borrosas, arrugadas o de pruebas que realizó el tecnico de la empresa G&B - COLOR	85	4
	CANTIDAD TOTAL A DESCONTAR	272	15
	COSTO UNITARIO	320	420
	MONTO A DESCONTAR	**87.040**	**6.300**

FECHA: 10/04/2024

Firma por la DNCP

Ing. Martha Cáceres
Jefa de Soporte Técnico
DSTIC-DNCP

Firma por G&B