

ACTA DE RECEPCIÓN Y CONFORMIDAD DE PRESTACIONES

Antes del llenado del presente formato se sugiere revisar las bases y contrato de la prestación, u orden de servicio/compra y TDR/ET.

1. RAZON SOCIAL DEL CONTRATISTA CORPORACION SAPIA S.A.
--

2. N° DE CONTRATO / N° DE ORDEN DE COMPRA/SERVICIO Contrato N° 047 - 2017

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO Servicio de admistración del centro de atención a usuarios finales (Help Desk) y atención especializada de servicios TI de la Plataforma Tecnologica de COFIDE
--

4. MONTO EJECUTADO INC. IGV (expresado en números) S/. 3,788.64 (Tres mil setecientos ochenta y ocho con 64/100 soles)
--

5. PERIODO EJECUCIÓN / FECHA RECEPCIÓN ENTREGABLES/ O BIENES Del 22/01/2020 al 21/02/2020 Fecha de entregable: 03/03/2020
--

6. ENTREGABLES

6.1 Entregables Sujetos a Pago. ¿Se recibieron conformes en el período declarado?

Sí	<input checked="" type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

No Aplica

6.2 Entregables No Sujetos a Pago ¿Se recibieron conformes en el período declarado?

Sí	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

No Aplica

7. DETALLAR ENTREGABLES Informe de atención de requerimientos Fideicomiso INFOGAS: INFORME 002-2020-CFDE _Fideicomiso Infogas
--

8. PENALIDAD

Sí	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Motivo	<input type="checkbox"/>
----	--------------------------	----	-------------------------------------	--------	--------------------------

9. OBSERVACIONES FIDEICOMISO INFOGAS
--

10. CONFORMIDAD Por medio del presente documento, se otorga la conformidad de la prestación, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 143° del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado



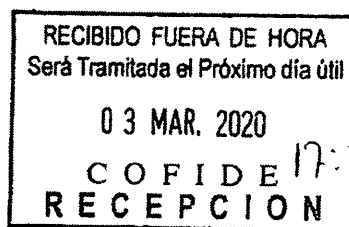
Gerente del Área Usuaría
Fecha: 04/03/2020

**IMPORTANTE:**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 146° del RLCE, la recepción conforme por parte de COFIDE no enerva su derecho a reclamar posteriormente por vicios ocultos.

10.03.20
KARLA PACHECO SUAREZ
COFIDE





Carta N° 007-2020-CFD-SAPIA

Lima, 03 de marzo del 2020

Señores:
Corporación Financiera de Desarrollo S.A. – COFIDE

Presente.-

Atención.-

Srta. Mónica Angulo
Subgerente Dpto. TI - Gerencia de Operaciones y Tecnología

Referencia.-

- (a) Contrato complementario N° 047-2017
“Servicio de administración del centro de atención de usuarios finales (HelpDesk) y atención especializada de servicios TI de la plataforma tecnológica de COFIDE”
- (b) Derivado del Concurso Público N° 011-2017-COFIDE


De nuestra consideración:

Por medio del presente, se informa sobre la publicación y entrega del informe de Gestión del Servicio en el Site de Cofide, correspondiente al período febrero 2020 (mes 01 de 04) - comprendido entre el 22 de enero al 21 de febrero 2020, de acuerdo a los puntos considerados en las bases del concurso derivado de la referencia a).

Ruta de publicación: \\SFTP_ENTREGABLES_TI\SAPIA\CENTRO SERVICIOS TI\Feb.2020

Sin otro en particular, quedo de usted.

Atentamente,



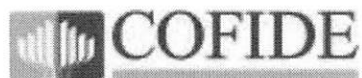
José Luis Callupe Huidobro
Coordinador de Operaciones del Servicio
Corporación Sapia S.A.



Servicio de Helpdesk al personal de Outsourcing Fideicomisos INFOGAS

Periodo: Febrero 2020

PROPIETARIO:



INFORME N° 002-2020-COFIDE-F. INFOGAS

SEÑORES : CORPORACION FINANCIERA DE DESARROLLO S.A. - COFIDE
ATENCION : DEPARTAMENTO DE TI – GERENCIA DE OPERACIONES Y TECNOLOGÍA
ASUNTO : Servicio de Helpdesk al personal de Outsourcing Fideicomisos – INFOGAS | febrero 2020
REFERENCIA : Contrato Complementario N° 047-2017: “Servicio de administración del centro de atención de usuarios finales (HelpDesk) y atención especializada de servicios TI de la plataforma tecnológica de COFIDE” - Derivado del Concurso Público N° 011-2017-COFIDE.
FECHA : 28 de febrero de 2020

Estimados Sres.:

Mediante el presente se informa al Dpto. de TI, sobre las atenciones de Helpdesk brindadas al personal de Outsourcing de Fideicomisos – INFOGAS, durante el periodo febrero 2020 (del 22/01/20’ al 21/02/20’), siendo este los detalles:

a. Volumen de Atenciones:

Durante este periodo se registraron y atendieron 34 solicitudes de Requerimientos – ver cuadro:

Tipo Caso	Cuenta de Nro. Caso
Requerimiento	42
Incidente	3
Total general	45



b. Tipo de atenciones por Categoría y Servicio asociado:

Servicio	Requerimiento	Incidente	Total general
Monitoreo Infogas	20		20
Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	10		10
Servicio de Soporte de equipos de escritorio	1	1	2
Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	2		2
Servicio de Soporte de equipos Portátiles	2		2
Servicio de registro de solicitudes de acceso a TI	2		2
Servicio de Soporte / Conversión de formato de archivos	1		1
Servicio de Soporte de SW Base / Skype empresarial	1		1
Servicio de Active Directory	1		1
Servicio de Antispam	1		1
Servicio de Soporte de Periféricos		1	1
Servicio de Soporte de SW Base / Sist Operativo		1	1
Servicio de Soporte / Descarga de archivos	1		1
Total general	42	3	45

Ver detalle de las atenciones por usuarios en el Anexo 01

c. **Calculo de Facturación:**

- Total de Horas destinadas a las atenciones:

	Tiempo Total en minutos	Tiempo Total en horas
Nivel 1	265	4.4
Nivel 2	5081	80.9
Nivel 3	85	1.4
TOTAL EN HRS.		86.7

- Costos por horas según perfil:

Servicio de Helpdesk, soporte técnico y especialistas TI	Precio Unitario S/	Precio Unitario S/ (Sin IGv)
Perfil 01	37.36	31.66
Perfil 02	43.74	37.07
Perfil 03	61.21	51.87
Perfil 04	-	-
Total de Horas		

- Detalle del Monto Total a Facturar:

	Tiempo Hrs	Precio Unitario S/ (Sin IGv)	Sub Total S/ (Sin IGv)
N1	4.4	S/. 31.66	S/. 139.31
N2	80.9	S/. 37.07	S/. 2,998.78
N3	1.4	S/. 51.87	S/. 72.62
Monto Total			S/. 3,210.72

d. **Observaciones**

Ninguno.

Se informa para conocimiento y los fines respectivos.

Atentamente,



José Luis Callupe Huidobro
Coordinador de Operaciones del Servicio
Corporación Sapia S.A.

ANEXO 01

Relación de atenciones realizadas:

Tipo Caso	Cliente	Servicio	Nro. Casos	Fecha Registro	Cuenta de Nro. Caso
Incidente	Carol Monje	_Servicio de Soporte de equipos de escritorio	606739	28/01/20 16:29:14	1
Total Carol Monje Yañez					1
	Cinty Lopez I	_Servicio de Soporte de SW Base / Sist Operativo	606784	05/02/20 10:41:41	1
Total Cinty Lopez Deposorio					1
	Claudia Velás	_Servicio de Soporte de Periféricos	606718	27/01/20 08:27:47	1
Total Claudia Velásquez Ipanaque					1
Total Incidente					3
Requerimiento	Mariela Sánc	_Servicio de Active Directory	338535	30/01/20 13:57:25	1
		_Servicio de Soporte de equipos Portátiles	338401	28/01/20 08:32:36	1
Total Mariela Sánchez Ormeño					3
	Cristian Mart	_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	338404	28/01/20 08:39:25	1
Total Cristian Martínez Agama					5
			338455	29/01/20 08:22:59	1
			338970	12/02/20 08:46:32	1
			339144	18/02/20 08:31:20	1
			339260	20/02/20 12:07:30	1
	Carol Monje	_Servicio de Soporte / Conversión de formato de archivos	339093	14/02/20 15:00:39	1
Total Carol Monje Yañez					1
	Nadhia Mont	_Servicio de Soporte / Descarga de archivos	338566	31/01/20 09:39:54	1
Total Nadhia Montenegro Castillo					1
	Lisbeth Cast	_Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	338811	06/02/20 15:23:02	1
Total Lisbeth Castillon Zapata					1
	Garcia Emilia	_Monitoreo Infogas	338422	28/01/20 11:31:47	1
			338460	29/01/20 09:57:40	1
			338534	30/01/20 13:56:07	1
			338581	31/01/20 12:30:46	1
			338655	03/02/20 16:01:43	1
			338686	04/02/20 10:16:42	1
			338740	05/02/20 12:14:31	1
			338789	06/02/20 09:48:16	1
			338841	07/02/20 09:43:49	1
			338877	10/02/20 10:11:42	1
			338928	11/02/20 11:30:37	1
			338979	12/02/20 09:35:38	1
			339045	13/02/20 12:52:38	1
			339067	14/02/20 08:32:20	1
			339097	17/02/20 09:17:36	1
			339147	18/02/20 08:43:25	1
			339201	19/02/20 10:24:32	1
			339250	20/02/20 10:29:42	1
			339265	20/02/20 12:50:08	1
			339298	21/02/20 09:05:05	1
Total Garcia Emiliano					20
	Cinty Lopez I	_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	338821	06/02/20 16:28:12	1
Total Cinty Lopez Deposorio					7
			338915	11/02/20 08:29:31	1
			338969	12/02/20 08:46:05	1
		_Servicio de Soporte de SW Base / Skype empresarial	338904	10/02/20 15:40:41	1
		_Servicio de registro de solicitudes de acceso a TI	338809	06/02/20 15:08:40	1
			338864	10/02/20 08:44:30	1
		_Servicio de Soporte de equipos de escritorio	338702	04/02/20 12:16:45	1
	Junior Berna	_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	338563	31/01/20 09:23:18	1
		_Servicio de Antispam	338704	04/02/20 15:05:27	1
Total Junior Bernal Luna					2
	Claudia Velá	_Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	338678	04/02/20 09:18:01	1
		_Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	338691	04/02/20 10:54:46	1
Total Claudia Velásquez Ipanaque					2
Total Requerimiento					42
Total general					45