



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
ALLIANCE ENTERPRISE S.A.S.

2. N° DE CONTRATO / N° DE ORDEN DE COMPRA/SERVICIO
Orden de Servicio N° 4600008283-2018

3. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO
Servicio de Full Service Bureau

4. MONTO EJECUTADO INC. IGV (expresado en números)
\$ 4,940.00 (Cuatro mil novecientos cuarenta con 00/100 Dólares)

5. PERIODO EJECUCIÓN / FECHA RECEPCIÓN ENTREGABLES/ O BIENES
Del 01/10/2019 al 31/12/2019
Fecha de entregable: 14/01/2020 4to Trimestre

6. ENTREGABLES

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

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

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

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

7. DETALLAR ENTREGABLES
Reporte de casos atendidos del cuarto trimestre

8. PENALIDAD

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

9. OBSERVACIONES
Fin del contrato

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: 15/01/2020



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.



N° Pedido:	46-8283	
Fecha Certificación:	16/01/2020	
Plazo de Pago:	24/01/2020	
Penalidad:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Retención PYME:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
Pago Anticipado:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO



16-01-2020

Asunto: RE: COFDPEPL / Reporte Servicio DIC 2019

De: Danilo Guzman [<mailto:danilo.guzman@allianceenterprise.com>]

Enviado el: martes, 14 de enero de 2020 12:25

Para: Erazo Marco <merazo@cofide.com.pe>

CC: marcela.carranza@alliensoft.com; Alliance.soporte@allianceenterprise.com

Asunto: COFDPEPL / Reporte Servicio DIC 2019

Buenos días:

Es un gusto saludarlos, adjunto a este correo encontrarán los reportes de servicio de Alliance Service Bureau para último trimestre de 2019.



Danilo Guzmán
Director
Dirección de Servicios

Alliance Enterprise
PBX: +571 743 4340 Ext. 208
CEL: +57 3125849471
www.allianceenterprise.com

SERVICE BUREAU / Shared Infrastructure for LatinAmerica
SWIFT Ready Cash Management & Treasury Provider
SWIFT Cyber Security Service Provider

NOTA: Agradezco enviar un [e-mail aquí](#) manifestando su nivel de satisfacción con la asesoría y servicios recibidos, para la evaluación de mi gestión.

La información contenida en este mensaje y el o los archivos electrónicos adjuntos, son confidenciales y están dirigidas exclusivamente a su destinatario. Cualquier retención, interceptación, difusión, distribución o copia de este mensaje por una persona distinta a su destinatario, no está autorizada y estará sujeta a las sanciones legales correspondientes. Si usted no es el receptor autorizado y por error recibe este mensaje, le solicitamos enviarlo de vuelta a la dirección de este correo electrónico de la cual fue enviado y borrarlo inmediatamente de sus archivos electrónicos. Este e-mail fue enviado siguiendo reglas antispam, pedimos disculpas si no es de su interés. Si no desea recibir más información puede darse de baja de nuestra base de datos respondiendo a este mail escribiendo en el asunto dar de baja.



COFDPEPL INFORME OCTUBRE 2019

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:

* Aplican solamente para solicitudes reportadas como incidentes.

Niveles de severidad		Tiempo máximo de respuesta	
1 - Incidente Critico	Problemas de no disponibilidad o degradación del rendimiento de los servicios de responsabilidad del Service Bureau.	15 minutos	2 horas en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm
2 - Incidentes Urgentes	Referente a incidentes que limitan o impidan el acceso de los usuarios al Service Bureau debido a: * Rendimiento del sistema (tiempo de respuesta) * Fallas de conectividad de usuarios aunque el servicio se encuentre funcional	1 hora en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm	1 día calendario
3- Incidentes Importantes	Incidentes que no afectan el uso	8 horas en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm	3 días calendario

Señores

BANCO COFIDE

Apreciados Señores:

A continuación la disponibilidad estimada del servicio durante el mes de **OCTUBRE** de 2019 donde se consideran **22** días hábiles. De no tener inquietudes o comentarios durante los siguientes 5 días hábiles posteriores a este informe, se dará por aceptado.

Incidentes: 0

Requerimientos: 3

TOTAL SOLICITUDES: 3

Indicador Disponibilidad Swift (Ficha Técnica)

DSS= (DR/ DP) x 100

Donde:

DR= Disponibilidad Real = [(Disponibilidad de la Base de datos del Swift Alliance Access + Disponibilidad del servidor del Swift Alliance Gateway) / 2]

DP= Disponibilidad Presupuestada = [(12 Horas x días de servicio en el mes) – (Horas planeadas donde no está disponible el servicio)].

Indicador Disponibilidad Swift	Disponibilidad Real SAA (H)	Disponibilidad Real SAG (H)	Disponibilidad Presupuestada (H)	Total Índice
DSS= (DR/ DP) x 100	264	264	264	100%

Indicador	Total Servicios	Total Servicios que cumplen SLA	Total Índice
Calidad	3	3	100%

Indicador	Total Servicios	Total encuestas respondidas	Total Índice
Satisfacción	3	3	100%



COFDPEPL INFORME NOVIEMBRE 2019

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:

* Aplican solamente para solicitudes reportadas como incidentes.

Niveles de severidad		Tiempo máximo de respuesta	
1 - Incidente Critico	Problemas de no disponibilidad o degradación del rendimiento de los servicios de responsabilidad del Service Bureau.	15 minutos	2 horas en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm
2 - Incidentes Urgentes	Referente a incidentes que limitan o impiden el acceso de los usuarios al Service Bureau debido a: * Rendimiento del sistema (tiempo de respuesta) * Fallas de conectividad de usuarios aunque el servicio se encuentre funcional	1 hora en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm	1 día calendario
3- Incidentes Importantes	Incidentes que no afectan el uso	8 horas en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm	3 días calendario

Señores

BANCO COFIDE

Apreciados Señores:

A continuación la disponibilidad estimada del servicio durante el mes de **NOVIEMBRE** de 2019 donde se consideran **19** días hábiles. De no tener inquietudes o comentarios durante los siguientes 5 días hábiles posteriores a este informe, se dará por aceptado.

Incidentes: 0

Requerimientos: 6

TOTAL SOLICITUDES: 6

Indicador Disponibilidad Swift (Ficha Técnica)

DSS= (DR/ DP) x 100

Donde:

DR= Disponibilidad Real = [(Disponibilidad de la Base de datos del Swift Alliance Access + Disponibilidad del servidor del Swift Alliance Gateway) / 2]

DP= Disponibilidad Presupuestada = [(12 Horas x días de servicio en el mes) – (Horas planeadas donde no está disponible el servicio)].

Indicador Disponibilidad Swift	Disponibilidad Real SAA (H)	Disponibilidad Real SAG (H)	Disponibilidad Presupuestada (H)	Total Índice
DSS= (DR/ DP) x 100	228	228	228	100%

Indicador	Total Servicios	Total Servicios que cumplen SLA	Total Índice
Calidad	6	6	100%

Indicador	Total Servicios	Total encuestas respondidas	Total Índice
Satisfacción	6	0	100%



COFDPEPL INFORME DICIEMBRE 2019

ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:

* Aplican solamente para solicitudes reportadas como incidentes.

Niveles de severidad		Tiempo máximo de respuesta	
1 - Incidente Critico	Problemas de no disponibilidad o degradación del rendimiento de los servicios de responsabilidad del Service Bureau.	15 minutos	2 horas en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm
2 - Incidentes Urgentes	Referente a incidentes que limitan o impidan el acceso de los usuarios al Service Bureau debido a: * Rendimiento del sistema (tiempo de respuesta) * Fallas de conectividad de usuarios aunque el servicio se encuentre funcional	1 hora en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm	1 día calendario
3- Incidentes Importantes	Incidentes que no afectan el uso	8 horas en horario hábil, considerándose este de 8:00 am a 6:00 pm	3 días calendario

Señores

BANCO COFIDE

Apreciados Señores:

A continuación la disponibilidad estimada del servicio durante el mes de **DICIEMBRE** de 2019 donde se consideran **21** días hábiles. De no tener inquietudes o comentarios durante los siguientes 5 días hábiles posteriores a este informe, se dará por aceptado.

Incidentes: 0

Requerimientos: 6

TOTAL SOLICITUDES: 6

Indicador Disponibilidad Swift (Ficha Técnica)

DSS= (DR/ DP) x 100

Donde:

DR= Disponibilidad Real = [(Disponibilidad de la Base de datos del Swift Alliance Access + Disponibilidad del servidor del Swift Alliance Gateway) / 2]

DP= Disponibilidad Presupuestada = [(12 Horas x días de servicio en el mes) – (Horas planeadas donde no está disponible el servicio)].

Indicador Disponibilidad Swift	Disponibilidad Real SAA (H)	Disponibilidad Real SAG (H)	Disponibilidad Presupuestada (H)	Total Índice
DSS= (DR/ DP) x 100	252	252	252	100%

Indicador	Total Servicios	Total Servicios que cumplen SLA	Total Índice
Calidad	6	6	100%

Indicador	Total Servicios	Total encuestas respondidas	Total Índice
Satisfacción	6	6	95%