

**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.

<b>1. RAZON SOCIAL DEL CONTRATISTA</b>
CORPORACION SAPIA S.A.

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

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

<b>4. MONTO EJECUTADO INC. IGV (expresado en números)</b>
S/. 277.14 (Doscientos setenta y siete con 14/100 soles)

<b>5. PERIODO EJECUCIÓN / FECHA RECEPCIÓN ENTREGABLES/ O BIENES</b>
Del 22/12/2019 al 21/01/2020
Fecha de entregable: 31/01/2020

<b>6. ENTREGABLES</b>
-----------------------

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

<b>7. DETALLAR ENTREGABLES</b>
Informe de atención de requerimientos Fideicomiso INFOGAS: INFORME 001-2020-CFDE _Fideicomiso Infogas


<b>8. PENALIDAD</b>
---------------------

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

<b>9. OBSERVACIONES</b>
FIDEICOMISO INFOGAS

<b>10. CONFORMIDAD</b>
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: 31/01/2020


**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.



04.02.2020





COFIDE  
OF. TRAMITE DOCUMENTARIO

2020 ENE 30 PM 3 33

RECIBIDO

Carta N° 005-2020-CFD-SAPIA

Lima, 30 de enero 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 de Servicio 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 enero 2020 (mes 24 de 24) - comprendido entre el 22 de diciembre al 21 de enero 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\Ene.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: Enero 2020

PROPIETARIO:



**INFORME N° 001-2020-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 | enero 2020  
**REFERENCIA** : Contrato de Servicio 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** : 27 de enero 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 enero 2020 (del 22/12/19’al 21/01/20’), 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	21
<b>Total general</b>	<b>21</b>



**b. Tipo de atenciones por Categoría y Servicio asociado:**

Servicio	Requerimiento
_ Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de usuarios	11
_ Servicio de Soporte / Conversión de formato de archivos	2
___ Soporte y Mnto al Sistema de Tramite Documentario	2
_ Servicio de Soporte de SW Base / Sist Operativo	1
_ Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	1
_ Servicio de Soporte / Obtención de Reportes	1
_ Servicio de control de acceso a red interna	1
_ Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de SW Corporativo	1
_ Servicio de acceso a internet	1
<b>Total general</b>	<b>21</b>

*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	242	4
Nivel 2	106	1.8
Nivel 3	45	0.8
<b>TOTAL EN HRS.</b>		<b>6.6</b>

- 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	-	-
<b>Total de Horas</b>		

- Detalle del Monto Total a Facturar:

	Tiempo Hrs	Precio Unitario S/ (Sin IGV)	Sub Total S/ (Sin IGV)
<b>N1</b>	4.0	S/. 31.66	S/. 126.64
<b>N2</b>	1.8	S/. 37.07	S/. 66.73
<b>N3</b>	0.8	S/. 51.87	S/. 41.50
<b>Monto Total</b>			<b>S/. 234.86</b>

d. **Observaciones**

Durante este periodo se suspendieron las actividades de Monitoreo por transferencia de los servidores INFOGAS a la nube.

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
Requerimiento	Mariela Sánchez Ormeño	Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de	337617	07/01/20 12:31:09	1
			338068	17/01/20 12:24:16	1
			338141	20/01/20 11:03:30	1
		Servicio de Soporte / Obtención de Reportes	337622	07/01/20 12:40:39	1
<b>Total Mariela Sánchez Ormeño</b>					<b>4</b>
	Miriam Villanueva Olivares	Servicio de Soporte / Conversión de formato de archivos	337254	26/12/19 16:09:07	1
		Servicio de acceso a internet	337450	02/01/20 16:31:10	1
<b>Total Miriam Villanueva Olivares</b>					<b>2</b>
	Cristian Martínez Agama	Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de	337207	26/12/19 08:57:17	1
			337276	27/12/19 09:40:45	1
			337277	27/12/19 09:41:42	1
			337314	30/12/19 09:24:11	1
		Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de SW Corporativo	337486	03/01/20 08:58:12	1
<b>Total Cristian Martínez Agama</b>					<b>5</b>
	Carol Monje Yañez	Servicio de Soporte / Conversión de formato de archivos	337885	13/01/20 18:01:59	1
		Servicio de Soporte de SW Base / Sist Operativo	337544	06/01/20 15:25:13	1
		Servicio de Soporte de SW Base / Software de Ofimática	337965	15/01/20 11:26:05	1
<b>Total Carol Monje Yañez</b>					<b>3</b>
	Nadhia Montenegro Castillo	Servicio de control de acceso a red interna	337686	08/01/20 12:37:18	1
		Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de	337879	13/01/20 16:46:43	1
			338017	16/01/20 10:33:02	1
		Soporte y Mnto al Sistema de Tramite	337367	31/12/19 10:00:31	1
<b>Total Nadhia Montenegro Castillo</b>					<b>5</b>
	Lisbeth Castillon Zapata	Servicio de Soporte de Accesos - cuentas de	338034	16/01/20 14:08:47	1
		Soporte y Mnto al Sistema de Tramite	337368	31/12/19 10:25:08	1
<b>Total Lisbeth Castillon Zapata</b>					<b>2</b>
<b>Total Requerimiento</b>					<b>21</b>
<b>Total general</b>					<b>21</b>