

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE AMÉRIKA,  
EN RECAUDOS Y TRIBUTOS S.A.  
Informe de actividades Diciembre de  
2014



## CONTENIDO

1. RESUMEN DE HORAS DE SOPORTE/SERVICIO.
2. ACTIVIDADES DE SOPORTE.
3. ACTIVIDADES DE SOLICITUDES DE INCIDENTE.
4. ACTIVIDADES DE SOLICITUDES DE DESARROLLO DE REQUERIMIENTO.
5. ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES.
6. ACTIVIDADES DE ASESORIAS.
7. SOLICITUDES PENDIENTES.
8. Anexo No. 1 Detalle de solicitudes de soporte.
9. Anexo No. 2 Detalle de solicitudes de incidente.
10. Anexo No. 3 Detalle de solicitudes de requerimiento.
11. Anexo No. 4 Detalle de solicitudes capacitaciones.
12. Anexo No. 5 Detalle de solicitudes asesorias.
13. Anexo No. 6 Detalle de solicitudes pendientes.

## 1. RESUMEN DE HORAS DE SOPORTE/SERVICIO

A continuación se describe la cantidad de horas de soporte/servicio para el periodo reportado.

Tipos de soporte	Horas de soporte	Horas facturables
SOLICITUD DE SOPORTE	16.32	15.32
SOLICITUD DE INCIDENTE	36.25	25.30
	<b>52.57</b>	<b>40.62</b>
Tipos de servicio	Horas de servicio	Horas facturables
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	2.00	0.50
	<b>2.00</b>	<b>0.50</b>
<b>Totales:</b>	<b>54.57</b>	<b>41.12</b>

Horas contratadas	Horas pendientes de periodos anteriores	Horas adicionales a facturar	Horas totales fact. del periodo
<b>250</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>250.00</b>

## 2. ACTIVIDADES DE SOPORTE

Solicitudes realizadas por Amerika TI para brindar asistencia en el software AMERIKA, las cuales implican soportes conceptuales y soluciones operativas. Las solicitudes gestionadas en el presente periodo se relacionan a continuación. El detalle de las actividades y las horas de esfuerzo se describen en el Anexo No. 1 del presente informe.

Código	Solicitante	Descripción	Fecha de cierre	Horas de servicio	Horas facturables
901314	YIAN MANJARRES	ACTIVIDADES RELACIONADAS CON PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES	Activa	16.32	15.32
<b>Total</b>				<b>16.32</b>	<b>15.32</b>

### 3. ACTIVIDADES DE SOLICITUDES DE INCIDENTE

Solicitudes de solución a errores o fallas del software AMERIKA, las cuales se relacionan a continuación. El detalle en cuanto a las actividades y las horas de esfuerzo asignadas a las solicitudes de incidentes se describen en el Anexo No. 2 del presente informe.

Código	Solicitante	Descripción	Fecha de cierre	Horas de servicio	Horas facturables
906508	HILER MARTINEZ	APLICACIÓN ERRONEA DE PAGO POR ARCHIVO PLANO CON FACTURA VENCIDA	Activa	.5	.5
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197-SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	Activa	.8	.8
907779	HILER MARTINEZ	6610-ERROR EN REPORTE HISTORICO NOVEDADES	Activa	1	0
907782	HILER MARTINEZ	6618-ERROR EN LA APLICACION DE UN PAGO EN ICA	10-12-2014	9.6	9.6
907813	HILER MARTINEZ	6630 - NO MUESTRA COD DE BARRA DE LA PRESCRIPCION Y DATO LARGO NMO_PRSCRPCION	08-01-2015	17.05	7.1
907909	HILER MARTINEZ	6673 - LA FCHA_ANLCION GENERA EL DESCUADRE EN EL REPORTE DIARIO	Activa	7.3	7.3
<b>Total</b>				<b>36.25</b>	<b>25.3</b>

#### 4. ACTIVIDADES DE SOLICITUDES DE DESARROLLO DE REQUERIMIENTO

A continuación se relacionan las solicitudes gestionadas en el periodo, orientadas a generar nueva funcionalidad en el software AMERIKA solicitadas por el cliente. El detalle en cuanto a las actividades y las horas de esfuerzo para gestionar las solicitudes de desarrollo se describen en el Anexo No. 3 del presente informe.

Código	Solicitante	Descripción	Fecha de cierre	Horas de servicio	Horas facturables
907561	HILER MARTINEZ	CASILLA DE CHEQUEO EN INGRESO DECLARACIONES ICA PARA SEÑALAR BENEFICIO TRIBUTARIO	04-12-2014	.3	.3
907755	HILER MARTINEZ	REGISTRO DE CIUDAD Y DEPARTAMENTO ASOCIADA A DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA IPU	Activa	.5	0
907936	HILER MARTINEZ	HABILITAR REGISTROS ADICIONALES PARA EL INGRESO DE ACTIVIDADES EN EL MANTENIMIENTO DE CONTRIBUYENTES ICA	Activa	1.2	.2
<b>Total</b>				<b>2</b>	<b>.5</b>

5. ACTIVIDADES DE CAPACITACION

Solicitudes realizadas por Amerika TI para brindar capacitaciones en el software AMERIKA. Las solicitudes gestionadas en el presente período se relacionan a continuación. El detalle de las actividades y las horas de esfuerzo se describen en el Anexo No. 4 del presente informe.

Código	Solicitante	Descripción	Fecha de cierre	Horas de servicio	Horas facturables
--------	-------------	-------------	-----------------	-------------------	-------------------

**Total**

----\* NO REGISTRA ACTIVIDADES DE CAPACITACION \*----

6. ACTIVIDADES DE ASESORIAS

Solicitudes realizadas por Amerika TI para brindar asesorías en el software AMERIKA. Las solicitudes gestionadas en el presente período se relacionan a continuación. El detalle de las actividades y las horas de esfuerzo se describen en el Anexo No. 5 del presente informe.

Código	Solicitante	Descripción	Fecha de cierre	Horas de servicio	Horas facturables
--------	-------------	-------------	-----------------	-------------------	-------------------

**Total**

----\* NO REGISTRA ACTIVIDADES DE ASESORIA \*----



## 7. SOLICITUDES PENDIENTES

El siguiente cuadro describe la cantidad de solicitudes pendientes de AMERIKA TI y el cliente. En el Anexo No. 6 se detallan las solicitudes pendientes de pruebas y/o detenidas por el cliente.

Tipo de solicitud	Cantidad de solicitudes detenidas y pendientes de pruebas de cliente	Cantidad de solicitudes pendientes de INASSA
INCIDENTE	0	7
REQUERIMIENTO	1	28
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>35</b>

8. Anexo No. 1 Detalle de solicitudes de soporte.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
901314	YIAN MANJARRES	ACTIVIDADES RELACIONADAS CON PLANIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES	DESARROLLO DEL SOPORTE	0.99
			SEGUIMIENTO DE ACTIVIDADES	1.50
			SEGUIMIENTO A CLIENTES	13.83
			Total 901314	16.32
			Total	16.32

9. Anexo No. 2 Detalle de solicitudes de incidente.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
906508	HILER MARTINEZ	APLICACIÓN ERRONEA DE PAGO POR ARCHIVO PLANO CON FACTURA VENCIDA	SOLICITUDES DETENIDAS	0.50
			Total 906508	0.50
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197-SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	PLANIFICACION DEL DESARROLLO	0.80
			Total 907455	0.80
907779	HILER MARTINEZ	6610-ERROR EN REPORTE HISTORICO NOVEDADES	ESTIMACION DE SOLICITUDES	1.00
			Total 907779	1.00
907782	HILER MARTINEZ	6618-ERROR EN LA APLICACION DE UN PAGO EN ICA	VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO	9.00
			VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION	0.20
			VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	0.40
			Total 907782	9.60
907813	HILER MARTINEZ	6630 - NO MUESTRA COD DE BARRA DE LA PRESCRIPCION Y DATO LARGO NMO_PRSCRPCION	DISEÑO	6.20
			REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO	0.25
			DESARROLLO EN CURSO	1.25
			VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO	8.50
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.85
			Total 907813	17.05
907909	HILER MARTINEZ	6673 - LA FCHA_ANLACION GENERA EL DESCUADRE EN EL REPORTE DIARIO	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	7.10
			ACLARACION DE INFORMACION	0.20
			Total 907909	7.30
			Total	36.25

10. Anexo No. 3 Detalle de solicitudes de requerimiento.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907561	HILER MARTINEZ	CASILLA DE CHEQUEO EN INGRESO DECLARACIONES ICA PARA SEÑALAR BENEFICIO TRIBUTARIO	VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	0.30
			Total907561	0.30
907936	HILER MARTINEZ	HABILITAR REGISTROS ADICIONALES PARA EL INGRESO DE ACTIVIDADES EN EL MANTENIMIENTO DE CONTRIBUYENTES ICA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	0.20
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	1.00
			Total907936	1.20
907755	HILER MARTINEZ	REGISTRO DE CIUDAD Y DEPARTAMENTO ASOCIADA A DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA IPU	ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.50
			Total907755	0.50
Total				2.00

11. Anexo No. 4 Detalle de solicitudes capacitaciones.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
--------	-------------	-------------	------	-------------------

**Total**

----\* NO REGISTRA ACTIVIDADES DE CAPACITACIONES \*----

12. Anexo No. 5 Detalle de solicitudes asesorías.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
--------	-------------	-------------	------	-------------------

**Total**

----\* NO REGISTRA ACTIVIDADES DE ASESORIAS \*----

13. Anexo No. 6 Detalle de solicitudes pendientes.

Fecha	Código	Descripción	Solicitante	Estado	Último avance
19-11-2014	907755	REGISTRO DE CIUDAD Y DEPARTAMENTO ASOCIADA A DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA IPU	Hiler Martinez	SOLICITUDES DETENIDAS	02-12-2014