

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

**amerika**  
Tecnologías de la información

**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 período reportado.

Tipos de soporte	Horas de soporte	Horas facturables
SOLICITUD DE SOPORTE	19.24	19.13
SOLICITUD DE INCIDENTE	74.55	70.95
	<b>93.79</b>	<b>90.08</b>
Tipos de servicio	Horas de servicio	Horas facturables
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	176.43	25.01
	<b>176.43</b>	<b>25.01</b>
<b>Totales:</b>	<b>270.22</b>	<b>115.09</b>

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

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 período 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	19.24	19.13
			Total	19.24	19.13

### 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
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197-SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	Activa	.65	.65
907638	HILER MARTINEZ	6504 - ERROR EN LA PREVISUALIZACION DE RESOLUCION	10-11-2014	43.35	43.35
907779	HILER MARTINEZ	6610-ERROR EN REPORTE HISTORICO NOVEDADES	Activa	1.1	1.1
907782	HILER MARTINEZ	6618-ERROR EN LA APLICACION DE UN PAGO EN ICA	10-12-2014	25.25	21.65
907813	HILER MARTINEZ	6630 - NO MUESTRA COD DE BARRA DE LA PRESCRIPCION Y DATO LARGO NMO_PRSCRPCION	Activa	4.2	4.2
<b>Total</b>				<b>74.55</b>	<b>70.95</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
905693	HILER MARTINEZ	4766 - PARAMETROS DE DESCUENTOS SOBRE LOS INTERESES	26-11-2014	.11	.11
907287	HILER MARTINEZ	IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTO DE ALIVIO TRIBUTARIO PARA EL PAGO DE IMPUESTOS HASTA EL 31-DIC-2014	26-11-2014	148.25	10
907561	HILER MARTINEZ	CASILLA DE CHEQUEO EN INGRESO DECLARACIONES ICA PARA SEÑALAR BENEFICIO TRIBUTARIO	04-12-2014	27.87	14.7
907755	HILER MARTINEZ	REGISTRO DE CIUDAD Y DEPARTAMENTO ASOCIADA A DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA IPU	Activa	.2	.2
<b>Total</b>				<b>176.43</b>	<b>25.01</b>

5. ACTIVIDADES DE CAPACITACION

Solicitudes realizadas por Amerika TI para brindar capacitaciones en el software AMERIKA. 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. 4 del presente informe.

Código	Solicitante	Descripción	Fecha de cierre	Horas de servicio	Horas facturables
<b>Total</b>					

----\* 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
<b>Total</b>					

-----\* 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	2	4
REQUERIMIENTO	1	29
Total	3	33

[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	PLANIFICACION DEL DESARROLLO SEGUIMIENTO A CLIENTES	0.11 19.13
			Total	901314
				<b>19.24</b>
			<b>Total</b>	

[9. Anexo No. 2 Detalle de solicitudes de incidente.](#)

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197-SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	PLANIFICACION DEL DESARROLLO Total	0.65 0.65
907638	HILER MARTINEZ	6504 - ERROR EN LA PREVISUALIZACION DE RESOLUCION	DISEÑO REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO DESARROLLO EN CURSO VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL Total	0.30 0.50 9.00 29.75 1.00 2.80 43.35
907779	HILER MARTINEZ	6610-ERROR EN REPORTE HISTORICO NOVEDADES	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Total	1.10 1.10
907782	HILER MARTINEZ	6618-ERROR EN LA APLICACION DE UN PAGO EN ICA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DISEÑO DESARROLLO EN CURSO VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO ESTIMACION DE SOLICITUDES Total	7.40 9.20 4.05 2.50 2.10 25.25
907813	HILER MARTINEZ	6630 - NO MUESTRA COD DE BARRA DE LA PRESCRIPCION Y DATO LARGO NMO_PRSCRPCION	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Total	4.20 4.20
<b>Total</b>				<b>74 . 55</b>

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

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907561	HILER MARTINEZ	CASILLA DE CHEQUEO EN DECLARACIONES ICA PARA BENEFICIO TRIBUTARIO	INGRESO SEÑALAR	LEVANTAMIENTO DE REQUISITOS 2.00 PLANIFICACION DEL DESARROLLO 0.67 DISEÑO 2.00 REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO 0.50 DESARROLLO EN CURSO 8.50 VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO 11.00 VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION 0.70 VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL 2.50 <b>Total</b> 907561 27.87
907287	HILER MARTINEZ	IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTO DE ALIVIO TRIBUTARIO PARA EL PAGO DE IMPUESTOS HASTA EL 31-DIC-2014		DISEÑO 0.20 DESARROLLO EN CURSO 123.00 VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO 24.25 VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION 0.80 <b>Total</b> 907287 148.25
907755	HILER MARTINEZ	REGISTRO DE CIUDAD Y DEPARTAMENTO ASOCIADA A DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA IPU		ANÁLISIS DE LA SOLICITUD 0.20 <b>Total</b> 907755 0.20
905693	HILER MARTINEZ	4766 - PARAMETROS DE DESCUENTOS SOBRE LOS INTERESES		VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION 0.11 <b>Total</b> 905693 0.11
			<b>Total</b>	<b>176.43</b>

11. Anexo No. 4 Detalle de solicitudes capacitaciones.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
<b>Total</b>				

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

12. Anexo No. 5 Detalle de solicitudes asesorias.

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
<b>Total</b>				

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

## 13. Anexo No. 6 Detalle de solicitudes pendientes.

Fecha	Código	Descripción	Solicitante	Estado	Último avance
15-01-2014	905375	4807 - DESCRIPCIÓN DE LOS CONCEPTOS DECLARADOS SE REPITEN	Hiler Martinez	SOLICITUDES DETENIDAS	28-02-2014
19-11-2014	907755	REGISTRO DE CIUDAD Y DEPARTAMENTO ASOCIADA A DIRECCIÓN DE CORRESPONDENCIA IPU	Hiler Martinez	SOLICITUDES DETENIDAS	02-12-2014
20-05-2014	906508	APLICACIÓN ERRONEA DE PAGO POR ARCHIVO PLANO CON FACTURA VENCIDA	Hiler Martinez	SOLICITUDES DETENIDAS	08-10-2014