

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE AMÉRIKA,  
EN RECAUDOS Y TRIBUTOS S.A.  
Informe de actividades Septiembre 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	15.22	14.09
SOLICITUD DE INCIDENTE	29.30	23.05
	<b>44.52</b>	<b>37.14</b>
Tipos de servicio	Horas de servicio	Horas facturables
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	150.25	129.30
	<b>150.25</b>	<b>129.30</b>
<b>Totales:</b>	<b>194.77</b>	<b>166.44</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	15.22	14.09
<b>Total</b>				<b>15.22</b>	<b>14.09</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
907204	HILER MARTINEZ	6163 - ERROR ACTUALIZANDO EL PROPIETARIO DE CORRESPONDENCIA	Activa	9.75	8.4
907376	HILER MARTINEZ	6315 - LA HORA DEL TIMBRE BANCARIO ES ERRONEA	25-09-2014	14.3	13.55
907429	HILER MARTINEZ	6334 - EN LOS REPORTES DE ESTADO DE CUENTA NO SALE SALDO A FAVOR	08-10-2014	4.15	0
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197-SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	Activa	1.1	1.1
<b>Total</b>				<b>29.3</b>	<b>23.05</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
904722	HILER MARTINEZ	REGISTRO DATOS DEL CONTRIBUYENTE EN CONSULTA DE PREDIOS IPU	23-09-2014	20.15	20.15
907073	HILER MARTINEZ	ESTADO ANULACIÓN DEFINITIVA DE PAGOS, MODIFICACIÓN DE PAGOS Y REPORTES DE RECAUDO	Activa	.25	0
907110	HILER MARTINEZ	GENERACIÓN E IMPRESIÓN MASIVA DE ESTADOS DE CUENTA IPU	Activa	.5	0
907114	HILER MARTINEZ	ADICIÓN DE CAMPOS PARA MODIFICACIÓN DE OTROS ELEMENTOS DE INFORMACIÓN SQR	Activa	.85	0
907193	HILER MARTINEZ	SUPRIMIR CARTA DE CITACIÓN EN RESOLUCIÓN PARA DEJAR SIN VIGENCIA ACUERDO DE PAGO	Activa	1.1	0
907287	HILER MARTINEZ	IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTO DE ALIVIO TRIBUTARIO PARA EL PAGO DE IMPUESTOS HASTA EL 31-DIC-2014	Activa	122.65	108.65
907314	HILER MARTINEZ	LEYENDA DESCUENTO PAGO CON CHEQUE Y REGISTRO DE ENTIDADES RECAUDADORAS EN FACTURA ACUERDO	Activa	2.55	.3
907345	HILER MARTINEZ	REGISTRO DIRECCIÓN DE MENSAJERÍA EN CONSULTA DE PREDIOS Y FACTURAS IPU	Activa	2.2	.2
<b>Total</b>				<b>150.25</b>	<b>129.3</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	3	2
REQUERIMIENTO	0	30
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>32</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	PLANIFICACION DEL DESARROLLO	1.13
			SEGUIMIENTO A CLIENTES	14.09
			Total 901314	15.22
			Total	

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

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907204	HILER MARTINEZ	6163 - ERROR ACTUALIZANDO EL PROPIETARIO DE CORRESPONDENCIA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	1.30
			PLANIFICACION DEL DESARROLLO	0.50
			DISEÑO	3.60
			REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO	0.50
			DESARROLLO EN CURSO	3.00
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.85
			Total	907204
907376	HILER MARTINEZ	6315 - LA HORA DEL TIMBRE BANCARIO ES ERRONEA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	2.65
			PLANIFICACION DEL DESARROLLO	0.50
			DISEÑO	2.00
			REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO	0.70
			DESARROLLO EN CURSO	4.00
			VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO	4.00
			VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION	0.20
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.25
			Total	907376
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197-SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	1.10
			Total	907455
907429	HILER MARTINEZ	6334 - EN LOS REPORTES DE ESTADO DE CUENTA NO SALE SALDO A FAVOR	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	0.90
			DISEÑO	1.75
			VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO	1.50
			Total	907429
Total				29.30

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

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907114	HILER MARTINEZ	ADICIÓN DE CAMPOS PARA MODIFICACIÓN DE OTROS ELEMENTOS DE INFORMACIÓN SQR	ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.85
			Total 907114	0.85
907073	HILER MARTINEZ	ESTADO ANULACIÓN DEFINITIVA DE PAGOS, MODIFICACIÓN DE PAGOS Y REPORTES DE RECAUDO	ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.25
			Total 907073	0.25
907110	HILER MARTINEZ	GENERACIÓN E IMPRESIÓN MASIVA DE ESTADOS DE CUENTA IPU	ESTIMACION DE SOLICITUDES	0.50
			Total 907110	0.50
907287	HILER MARTINEZ	IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTO DE ALIVIO TRIBUTARIO PARA EL PAGO DE IMPUESTOS HASTA EL 31-DIC-2014	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	0.40
			LEVANTAMIENTO DE REQUISITOS	20.50
			PLANIFICACION DEL DESARROLLO	1.50
			DISEÑO	21.55
			DESARROLLO EN CURSO	57.00
			VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO	9.00
			VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION	0.20
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	12.50
			Total 907287	122.65
907314	HILER MARTINEZ	LEYENDA DESCUENTO PAGO CON CHEQUE Y REGISTRO DE ENTIDADES RECAUDADORAS EN FACTURA ACUERDO	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	0.30
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	2.25
			Total 907314	2.55
904722	HILER MARTINEZ	REGISTRO DATOS DEL CONTRIBUYENTE EN CONSULTA DE PREDIOS IPU	DESARROLLO EN CURSO	8.25
			VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO	8.00
			VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION	0.60
			VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	3.30
			Total 904722	20.15
907345	HILER MARTINEZ	REGISTRO DIRECCIÓN DE MENSAJERÍA EN CONSULTA DE PREDIOS Y FACTURAS IPU	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	0.20
			ESTIMACION DE SOLICITUDES	2.00
			Total 907345	2.20
907193	HILER MARTINEZ	SUPRIMIR CARTA DE CITACIÓN EN RESOLUCIÓN PARA DEJAR SIN VIGENCIA ACUERDO DE PAGO	ESTIMACION DE SOLICITUDES	1.10
			Total 907193	1.10
			Total	150.25

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
15-01-2014	905375	4807 - DESCRIPCIÓN DE LOS CONCEPTOS DECLARADOS SE REPITEN	Hiler Martinez	SOLICITUDES DETENIDAS	28-02-2014
20-05-2014	906508	APLICACIÓN ERRONEA DE PAGO POR ARCHIVO PLANO CON FACTURA VENCIDA	Hiler Martinez	SOLICITUDES DETENIDAS	08-10-2014
27-08-2014	907204	6163 - ERROR ACTUALIZANDO EL PROPIETARIO DE CORRESPONDENCIA	Hiler Martinez	VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	15-10-2014