

---

CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE AMÉRIKA,  
EN RECAUDOS Y TRIBUTOS S.A.  
Informe de actividades Enero de 2015

**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 periodo reportado.

Tipos de soporte	Horas de soporte	Horas facturables
SOLICITUD DE SOPORTE	15.78	15.28
SOLICITUD DE INCIDENTE	85.80	82.95
	101.58	98.23
Tipos de servicio	Horas de servicio	Horas facturables
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	60.17	55.42
	60.17	55.42
Totales:	161.75	153.65

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

\*-\*-\*-\*-\*

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	15.78	15.28
			Total	15.78	15.28

### 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
905375	HILER MARTINEZ	4807 - DESCRIPCIÓN DE LOS CONCEPTOS DECLARADOS SE REPITEN	02-02-2015	16	16
906508	HILER MARTINEZ	APLICACIÓN ERRONEA DE PAGO POR ARCHIVO PLANO CON FACTURA VENCIDA	11-02-2015	10.5	10.5
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197- SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	12-02-2015	11	11
907779	HILER MARTINEZ	6610-ERROR EN REPORTE HISTORICO NOVEDADES	26-01-2015	11.75	11.75
907813	HILER MARTINEZ	6630 - NO MUESTRA COD DE BARRA DE LA PRESCRIPCION Y DATO LARGO NMO_PRSCRPCION	08-01-2015	1.6	1.6
907909	HILER MARTINEZ	6673 - LA FCHA_ANLCION GENERA EL DESCUADRE EN EL REPORTE DIARIO	Activa	1.35	0
908050	HILER MARTINEZ	6753-ERROR AL APlicAR SALDO A FAVOR	Activa	7.55	7.55
908109	HILER MARTINEZ	6779 - SALDOS NEGATIVOS SOBRE VIGENCIAS	Activa	16.35	14.85
908247	HILER MARTINEZ	6865 - ERROR EN LA APlicACION DE UN PESO EN IMC - ICA	Activa	7.2	7.2
908302	HILER MARTINEZ	6875 - ERROR EN APlicACION DE PAGO DE DIFERIDO GENERA SALDO A FAVOR	Activa	2.5	2.5
Total				85.8	82.95

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

A continuación se relacionan las solicitudes gestionadas en el período, 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
904903	HILER MARTINEZ	RECURSOS DE ASOCIADOS A PRESCRIPCIÓN RECONSIDERACIÓN SOLICITUDES DE	07-01-2015	.2	.2
907513	HILER MARTINEZ	IMPRESIONES AUTOMÁTICAS TIMBRE BANCARIO EXTENSIÓN DE CAJA	02-02-2015	22.67	20.92
907514	HILER MARTINEZ	MODIFICACIÓN A REPORTES DE RECAUDO IPU POR DISTRIBUCIÓN ANTERIOR, ACTUAL Y COMISIONES	Activa	20.75	20.75
907936	HILER MARTINEZ	HABILITAR REGISTROS ADICIONALES PARA EL INGRESO DE ACTIVIDADES EN EL MANTENIMIENTO DE CONTRIBUYENTES ICA	Activa	.25	0
908246	HILER MARTINEZ	HABILITAR INGRESO Y VISUALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ADICIONALES EN DECLARACIONES ICA	Activa	.3	.3
908276	HILER MARTINEZ	LIQUIDACIÓN MASIVA IPU Y REPORTE DE LIQUIDACIÓN EFECTUADA	03-02-2015	16	13.25
Total				60.17	55.42

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	2	28
Total	2	35

## 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 DE ACTIVIDADES SEGUIMIENTO A CLIENTES	1.88 4.00 9.90 15.78
			Total	901314

Total 15.78

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	DISEÑO DESARROLLO EN CURSO VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	0.50 5.50 2.25 0.80 1.45
			Total	906508 10.50
905375	HILER MARTINEZ	4807 - DESCRIPCIÓN DE LOS CONCEPTOS DECLARADOS SE REPITEN	DISEÑO DESARROLLO EN CURSO VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	0.30 7.00 8.20 0.20 0.30
			Total	905375 16.00
907455	HILER MARTINEZ	6325-ERROR EN LA PANTALLA IMP197- SOLICITUD DE PRESCRIPCIONES	DISEÑO	11.00
			Total	907455 11.00
907779	HILER MARTINEZ	6610-ERROR EN REPORTE HISTORICO NOVEDADES	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	3.60 0.25 3.00 3.50 0.40 1.00
			Total	907779 11.75
907813	HILER MARTINEZ	6630 - NO MUESTRA COD DE BARRA DE LA PRESCRIPCION Y DATO LARGO NMO_PRSCRPCION	VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION	1.00 0.60
			Total	907813 1.60
907909	HILER MARTINEZ	6673 - LA FCHA_ANLCION GENERA EL DESCUADRE EN EL REPORTE DIARIO	ESTIMACION DE SOLICITUDES	1.35
			Total	907909 1.35
908050	HILER MARTINEZ	6753-ERROR AL APLICAR SALDO A FAVOR	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD DESARROLLO DEL SOPORTE	0.50 7.05
			Total	908050 7.55
908109	HILER MARTINEZ	6779 - SALDOS NEGATIVOS SOBRE VIGENCIAS	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD ACLARACION DE INFORMACION DESARROLLO DEL SOPORTE	8.95 0.30 7.10
			Total	908109 16.35
908247	HILER MARTINEZ	6865 - ERROR EN LA APLICACION DE UN PESO EN IMC - ICA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD ACLARACION DE INFORMACION	4.90 2.30
			Total	908247 7.20
908302	HILER MARTINEZ	6875 - ERROR EN APLICACION DE PAGO DE DIFERIDO GENERA SALDO A FAVOR	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD	2.50
			Total	908302 2.50
			Total	85.80

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

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
908246	HILER MARTINEZ	HABILITAR INGRESO Y VISUALIZACIÓN DE ACTIVIDADES ADICIONALES EN DECLARACIONES ICA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Total	0.30 908246
907936	HILER MARTINEZ	HABILITAR REGISTROS ADICIONALES PARA EL INGRESO DE ACTIVIDADES EN EL MANTENIMIENTO DE CONTRIBUYENTES ICA	ESTIMACION DE SOLICITUDES Total	0.25 907936
907513	HILER MARTINEZ	IMPRESIONES AUTOMÁTICAS TIMBRE BANCARIO EXTENSIÓN DE CAJA	LEVANTAMIENTO DE REQUISITOS 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	4.50 4.22 0.25 7.00 6.00 0.30 0.40 22.67 907513
908276	HILER MARTINEZ	LIQUIDACIÓN MASIVA IPU Y REPORTE DE LIQUIDACIÓN EFECTUADA	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD LEVANTAMIENTO DE REQUISITOS 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 ESTIMACION DE SOLICITUDES Total	0.60 1.50 2.30 0.25 4.50 4.75 0.30 0.30 1.50 16.00 908276
907514	HILER MARTINEZ	MODIFICACIÓN A REPORTES DE RECAUDO IPU POR DISTRIBUCIÓN ANTERIOR, ACTUAL Y COMISIONES	LEVANTAMIENTO DE REQUISITOS DISEÑO DESARROLLO EN CURSO Total	11.25 4.50 5.00 20.75 907514
904903	HILER MARTINEZ	RECURSOS DE ASOCIADOS A PRESCRIPCIÓN	RECONSIDERACIÓN SOLICITUDES DE VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION Total	0.20 0.20 904903
			Total	60.17

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
08-10-2014	907514	MODIFICACIÓN A REPORTES DE RECAUDO IPU POR DISTRIBUCIÓN ANTERIOR, ACTUAL Y COMISIONES	Hiler Martinez	VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	16-03-2015