

**CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS INFORMÁTICOS DE SOPORTE Y  
MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE AMÉRIKA,  
EN RECAUDOS Y TRIBUTOS S.A.  
Informe de actividades Marzo 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	22.25	21.45
SOLICITUD DE INCIDENTE	88.90	85.90
	111.15	107.35
Tipos de servicio	Horas de servicio	Horas facturables
SOLICITUD DE REQUERIMIENTO	14.15	12.90
	14.15	12.90
Totales:	125.30	120.25

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	22.25	21.45
		Total		22.25	21.45

### 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
907909	HILER MARTINEZ	6673 - LA FCHA_ANLCION GENERA EL DESCUADRE EN EL REPORTE DIARIO	14-04-2015	41.9	41.9
908109	HILER MARTINEZ	6779 - SALDOS NEGATIVOS SOBRE VIGENCIAS	Activa	12.3	12.3
908302	HILER MARTINEZ	6875 - ERROR EN APLICACION DE PAGO DE DIFERIDO GENERA SALDO A FAVOR	Activa	.5	.5
908501	HILER MARTINEZ	6985-ERROR AL RELIQUIDAR VIGENCIA ESTANDO UNA GESTION ACTIVA	Activa	3.5	2
908734	HILER MARTINEZ	7073-ERROR EN LA PLICACION DE PAGO POR EXT DE CAJA	Activa	8.4	8.4
908766	HILER MARTINEZ	7105-ERROR EN LA ANULACION DE UN PAGO CON DSCNTO 80% A 2012 Y ANTERIORES	Activa	18	16.5
908784	HILER MARTINEZ	7103-ERRORES EN LOS DIFERIDOS	Activa	4.3	4.3
Total				88.9	85.9

#### 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
907514	HILER MARTINEZ	MODIFICACIÓN A REPORTES DE RECAUDO IPU POR DISTRIBUCIÓN ANTERIOR, ACTUAL Y COMISIONES	Activa	1	1
908622	HILER MARTINEZ	MODIFICAR LEYENDA TOTAL A PAGAR CON DCTO EN FACTURA UNIFICADA IMPUESTO PREDIAL	09-03-2015	12.85	11.6
908838	HILER MARTINEZ	MODIFICACIÓN ESTRUCTURA CÓDIGO DE BARRAS EN FACTURA DE RECAUDO IPU	Activa	.3	.3
			Total	14.15	12.9

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	1	11
REQUERIMIENTO	1	30
Total	2	41

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	SEGUIMIENTO A CLIENTES	22.25
			Total	901314
				22.25

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

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907909	HILER MARTINEZ	6673 - LA FCHA_ANLACION GENERA EL DESCUADRE EN EL REPORTE DIARIO	DISEÑO REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO DESARROLLO EN CURSO VERIFICACION DEL DESARROLLO VERIFICACION DE LA SOLUCION VALIDACION DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL ACLARACION DE INFORMACION	9.55 0.25 8.25 13.75 0.70 8.90 0.50
			Total	907909 41.90
908109	HILER MARTINEZ	6779 - SALDOS NEGATIVOS SOBRE VIGENCIAS	DESARROLLO DEL SOPORTE	12.30
			Total	908109 12.30
908302	HILER MARTINEZ	6875 - ERROR EN APLICACION DE PAGO DE DIFERIDO GENERA SALDO A FAVOR	PLANIFICACION DEL DESARROLLO	0.50
			Total	908302 0.50
908501	HILER MARTINEZ	6985-ERROR AL RELIQUIDAR VIGENCIA ESTANDO UNA GESTION ACTIVA	PLANIFICACION DEL DESARROLLO ESTIMACION DE SOLICITUDES	2.00 1.50
			Total	908501 3.50
908734	HILER MARTINEZ	7073-ERROR EN LA PLICACION DE PAGO POR EXT DE CAJA	ANALISIS DE LA SOLICITUD DESARROLLO DEL SOPORTE	5.40 3.00
			Total	908734 8.40
908784	HILER MARTINEZ	7103-ERRORES EN LOS DIFERIDOS	ANALISIS DE LA SOLICITUD ACLARACION DE INFORMACION	3.80 0.50
			Total	908784 4.30
908766	HILER MARTINEZ	7105-ERROR EN LA ANULACION DE UN PAGO CON DSCNTO 80% A 2012 Y ANTERIORES	ANALISIS DE LA SOLICITUD ACLARACION DE INFORMACION	15.80 2.20
			Total	908766 18.00
			Total	88.90

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

Código	Solicitante	Descripción	Fase	Horas de servicio
907514	HILER MARTINEZ	MODIFICACIÓN A REPORTES DE RECAUDO IPU POR DISTRIBUCIÓN ANTERIOR, ACTUAL Y COMISIONES	VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL Total	1.00 907514 1.00
908838	HILER MARTINEZ	MODIFICACIÓN ESTRUCTURA CÓDIGO DE BARRAS EN FACTURA DE RECAUDO IPU	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD Total	0.30 908838 0.30
908622	HILER MARTINEZ	MODIFICAR LEYENDA TOTAL A PAGAR CON DCTO EN FACTURA UNIFICADA IMPUESTO PREDIAL	ANÁLISIS DE LA SOLICITUD LEVANTAMIENTO DE REQUISITOS PLANIFICACION DEL DESARROLLO DISEÑO REVISION Y COMPROBACION DEL DISEÑO DESARROLLO EN CURSO VERIFICACIÓN DEL DESARROLLO VERIFICACIÓN DE LA SOLUCION ESTIMACION DE SOLICITUDES Total	0.20 0.50 0.30 1.65 0.25 3.50 4.50 0.70 1.25 908622 12.85
				Total 14.15

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
30-12-2014	908050	6753-ERROR AL APLICAR SALDO A FAVOR	Hiler Martinez	VALIDACIÓN DE LA SOLUCION POR PARTE DEL USUARIO FINAL	16-04-2015