

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 1 de 13	

Informe N°	001-ISB-RE-PU-GADPE-2024-07			
Empresa contratante	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS			
Empresa contratista	PROSAF			
Objeto de contratación	MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL ERP OLYMPO V8.1			
Contrato N°	RE-PU-GADPE-2024-07			
Fecha de elaboración	18/12/2024			
Plazo	Fecha inicio	10/12/2024	Fecha fin	10/12//2025
Administrador del Contrato	Ing.Cristhian Recalde			
Periodo Reportado	PRIMERA ACTUALIZACIÓN			

1. PROPÓSITO

Describir el resultado de las acciones ejecutadas para la entrega del servicio contratado, con el fin de proporcionar información confiable, generada en tiempo real, que permita la identificación de posibles desviaciones y viabilice la toma de acciones que mitiguen el impacto de posibles eventos internos o externos que afecten la ejecución de las actividades planificadas.

2. SERVICIO CONTRATADO

2.1. Responder sobre los errores de funcionamiento del sistema.

Facilitar el apoyo técnico a los usuarios operativos y funcionales del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO V8.1, por parte de la Empresa Contratante, por concepto de errores de funcionamiento o errores operativos del sistema, reportados a la Contratista, en cualquiera de los módulos contratados.

2.2. Facilitar las nuevas actualizaciones del sistema.

Entregar a la Empresa Contratante una actualización del sistema durante el primer mes posterior a la firma de contrato, y cuatro actualizaciones del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO V 8.1, objeto de este Servicio de Mantenimiento, una por cada trimestre, las cuales incluirán ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE, LAS

USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 2 de 13	

DISPOSICIONES LEGALES QUE LOS ENTES GUBERNAMENTALES PUDIEREN DICTAR DENTRO DEL PLAZO DE MANTENIMIENTO CONTRATADO.

2.3. Reforzar los conocimientos funcionales y operativos.

Facilitar durante la vigencia del contrato, CUATRO CONEXIONES REMOTAS, con el fin de reforzar los conocimientos funcionales y operativos de los módulos contratados, a los usuarios del sistema.

En el caso de que la entidad contratante, no acceda a realizar cualquiera de las conexiones remotas programada y/o visitas presenciales, **dentro del periodo establecido para la ejecución de cada una de ellas, esa conexión no podrá ser reprogramada.**

2.4. Facilitar el apoyo para el cierre de año.

Facilitar el apoyo a la empresa contratante, en la apertura del nuevo ejercicio contable, así como en el proceso de cierre de año, y el correspondiente traslado de saldos, para lo cual PROSAF, enviará un instructivo de cierre del ejercicio contable, y dará el soporte a los usuarios, para ayudar a los clientes en temas puntuales del **PROCESO DE CIERRE**.

Este apoyo **NO INCLUYE**: revisión de descuadres de un módulo o entre módulos, revisión de cuentas de traspaso de saldos, asientos mal contabilizados, interfases no realizados, transacciones en borrador, saldos negativos en el presupuesto, saldos contrarios a la naturaleza de la cuenta contable. Etc.

2.5. Atención a las solicitudes de servicio técnico

El área de atención al cliente, gestiona el soporte técnico en nuestros usuarios, a través de un modelo de mesa de ayuda o Help Desk, basando la operación de un sistema de tickets de servicio, por medio del cual, los usuarios registran las solicitudes de atención a través de nuestro portal de soporte, teniendo la posibilidad de dar seguimiento continuo al estado de su solicitud. El registro de solicitudes de servicio está disponible a nuestros usuarios las 24 horas del día.

3. ANTECEDENTES

Con fecha 09 de diciembre de 2024, el GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS y PROSAF, suscribieron, el contrato para MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL ERP OLYMPO V8.1.

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 3 de 13	

En cumplimiento con nuestras obligaciones contractuales, este informe ha sido generado una vez que el servicio correspondiente, ha sido ejecutado, en ambiente de pruebas y producción.




4. PERÍODO REPORTADO

Desde	10/12/2024	Hasta	18/12/2024
Días transcurridos	8	Días restantes	357

Tabla 1. Período reportado

5. SALUD DEL PROYECTO

Descripción de los atributos del método semáforo:

	Bien: La ejecución avanza de acuerdo al plan de dirección del proyecto
	Dificultades: La ejecución avanza parcialmente con algunas desviaciones o retrasos, que no ponen en peligro el cumplimiento del alcance y plazos
	Riesgo: El proyecto presenta alto riesgo de fracaso o incumplimiento del alcance y plazos establecidos


Salud del proyecto		17/12/2024
	Primera Actualización dentro del primer mes posterior a la firma del contrato.	Bien: La ejecución avanza de acuerdo al plan de dirección del proyecto

Tabla 2. Salud del proyecto

6. EJECUCIÓN Y AVANCE DE LOS SERVICIOS

6.1. Soporte técnico (Generación de Tickets)

No aplica en el presente informe, una vez concluido el primer período se generará el Informe de Servicios Brindados con este componente.

6.2. Actualizaciones del Sistema

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 4 de 13	

Durante este período nuestro equipo técnico realizó la primera actualización del Sistema de Gestión Empresarial ERP OLYMPO, conforme lo estipulado en el presente contrato de mantenimiento.

El detalle de las actualizaciones del sistema, sírvase revisarlo en el Anexo Nro. 1.

6.3. Transferencia de conocimiento de refuerzo.

No aplica en el presente informe, una vez concluido el primer período se generará el Informe de Servicios brindados con este componente.

6.4. Facilitar apoyo para el cierre de año

En el período objeto de este informe, no aplica.

Avance por servicio contratado

Servicio	Avance
Primera actualización	100%
	100%

Tabla 3. Primera actualización

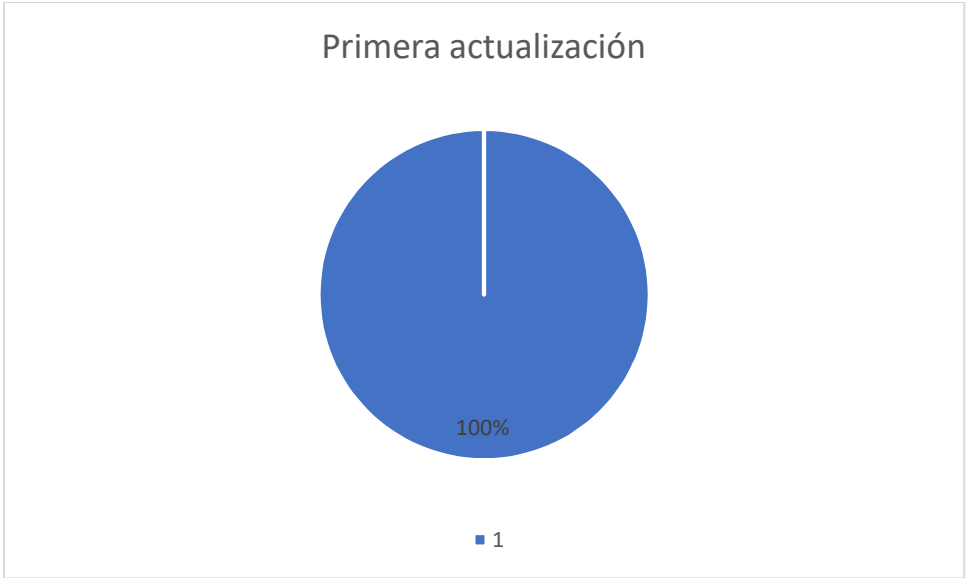


Imagen 1. Porcentaje de avance primera actualización.

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 5 de 13	

7. TENDENCIA

No aplica en el presente informe, una vez concluido el primer período se generará el Informe de Servicios brindados con este componente.

8. ENTREGABLES

Se define como entregable el presente informe de servicios brindados en el que periódicamente se plasmará el estado de la ejecución de los servicios contratados que se describen a continuación:

ENTREGABLES DEL PROYECTO		
Nro.	Entregable	ESTADO
1.	Primera Actualización ejecutada	Completado
2.	Soporte Técnico ejecutado	En Curso
3.	Visitas de Reforzamiento de Transferencia de Conocimientos ejecutadas	En Curso
4.	Facilitar apoyo para el cierre del año ejecutado	No iniciado

Tabla 4. Estado de los entregables del proyecto

9. ALERTAS DE DESVÍO

En el presente informe, no registraron alertas de desvío.

10. CONCLUSIONES

10.1. En acciones coordinadas de forma conjunto con el Administrador del Contrato, se cumplió con la primera actualización dentro del primer mes de vigencia del contrato, requisito para aplicar el primer pago de acuerdo a la forma de pago establecida en el contrato.

10.2. La ejecución del servicio fue realizada considerando nuestras políticas de seguridad de la información.

11. RECOMENDACIONES

Debido a la situación energética que atraviesa el país, previo a la confirmación de futuras actualizaciones y conexiones remotas para transferencia de conocimientos de refuerzo, se recomienda mantenernos informados sobre la disponibilidad de servicio de energía eléctrica e internet a fin de definir de evitar re agendamientos.

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 6 de 13	

12. ACEPTACIÓN

Solicitamos muy cordialmente, aprobar y legalizar el presente informe. Si considera conveniente hacer comentarios sobre el mismo, sírvase realizarlos durante los siguientes tres días laborables, caso contrario el informe se considerará aprobado a conformidad.

ACEPTADO POR:
Ing. Cristhian Recalde Administrador del Contrato
ELABORADO POR:
RESPONSABLES DEL PROYECTO (PROSAF)
Ing. Luz Fabiola Ibujés Villacis Coordinadora de Atención al Cliente

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 7 de 13	

ANEXOS

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 8 de 13	

Lista de Anexos

1. ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 9 de 13	

Anexo 1

ACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA

A continuación, un resumen de los cambios y mejoras que contiene la actualización realizada:

MODULO	CAMBIO
Inventarios	Se agrega funcionalidad para subir un archivo Excel con la información de los productos y los mismos se creen automáticamente de forma masiva.
Inventarios	Se agregan alertas para el Stock Mínimo, Punto de Reorden y Stock Máximo
Activos Fijos	Se agregan controles para la generación de saldos iniciales, con base a los saldos finales en el reporte de saldos.
Activos Fijos	Se agrega reporte de valor en libros.
Activos Fijos	Se agregan controles al cálculo por cambio de vida útil.
Administración Financiera	Se agregan cuentas a reglas de validación de transacciones recíprocas
Administración Financiera	Se desarrolla el Reporte Cobros por Forma de Pago Agrupado por Mes.
Garantías	Se agregan márgenes a la plantilla de carta de renovación.
Rol de Pagos	Actualización formato de la acción de personal según el MRL.
Activos Fijos	Se agrega el valor en libros al reporte SALDO POR CUENTA CONTABLE.
Rol de Pagos	Se agrega reporte con el detalle de acciones de personal.
Inventarios	Se agrega reportes de stock para productos en consignación.
Activos Fijos	En la clase TERRENOS DE INFRAESTRUCTURA, en la pestaña CARACTERISTICAS, se agrega la columna para registrar las características como despliegan en el registro de bienes de larga duración. Cabe indicar que estos registros no son obligatorios.
Administración Financiera	En el reporte de facturación, VENTA POR PRODUCTOS, se incluye el valor de IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA,
Rol de Pagos	Se agrega reporte para verificar la antigüedad de la cartera.
Inventarios	Se habilita la funcionalidad para registro de productos en consignación
Presupuesto	Se agrega reporte resumen de gastos para lotaip
Activos Fijos	Se agrega parámetro que permite registrar la dirección de destino y custodio de un comodato

USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 10 de 13	

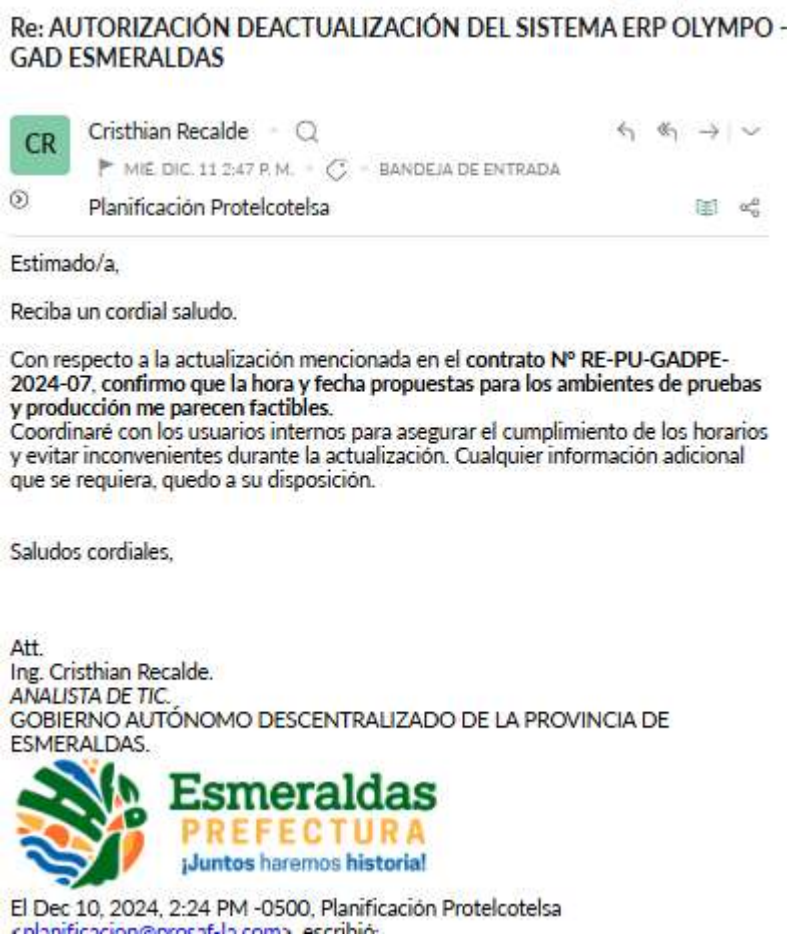
En cumplimiento de nuestras obligaciones contractuales, dentro del primer mes de vigencia del contrato de mantenimiento, se realizó la primera actualización del sistema, tanto en el ambiente de pruebas como de producción, a continuación, se detalla el trabajo realizado:

AMBIENTE DE PRUEBAS

Fecha: 17/12/2024

Hora: 08:30 am

Mediante correo electrónico se gestionó la autorización del proceso de actualización; una vez recibida la autorización, se procedió a crear el Registro de Actualización del Sistema, se adjuntan las imágenes:



Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
		Informe de Servicios Brindados	

Página 11 de 13

Cliente: GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

Solicitante: Cristian Recalde

Autorizado por: Cristian Recalde

Fecha Solicitud: 10/12/2024 14:16:07

Fecha Planificada: 17/12/2024 08:30:07

Fecha Ejecución: 17/12/2024 08:30:00

Ambiente: Pruebas

Observaciones: Actualizar el ambiente de pruebas con una base actualizada, por motivo de cumplimiento a lo citado en el contrato de mantenimiento.

Creado Por: Mazón Duque Samantha Isabel

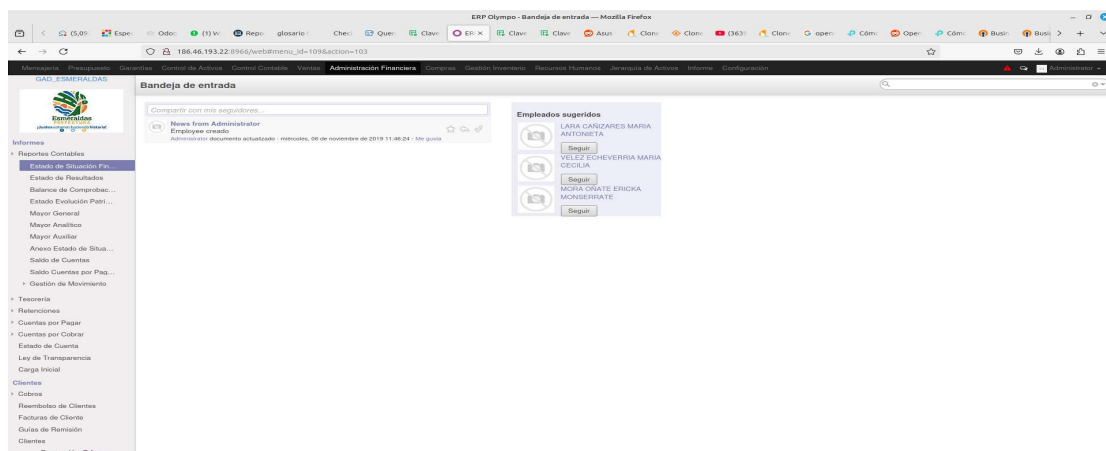
10/12/2024 14:17:44

Actualizado Por: Manosalvas Vegay Klever Omar

17/12/2024 09:26:53

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 17/12/2024:

- Se procedió a respaldar la base de datos.
- Se obtuvo el último código fuente que se dispone en el día y la hora de la actualización.
- Se construyó el contenedor de la aplicación con el código fuente actual.
- Se actualizó toda la base de datos actual con el contenedor de la aplicación actualizado.
- Se levantó el contenedor de la aplicación. Se probó que el sistema quede levantado y funcional, se adjunta la imagen.



Una vez concluida la actualización, el sistema quedó totalmente funcional.

USO EXCLUSIVO PARA PARTES INTERESADAS

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 12 de 13	

AMBIENTE DE PRODUCCIÓN

Fecha: 17/12/2024
Hora: 14:30 pm

Una vez autorizado el proceso por la institución en referencia al soporte de solicitud, se procedió a realizar el Registro de Actualización del Sistema, se adjuntan las imágenes.

Re: AUTORIZACIÓN DEACTUALIZACIÓN DEL SISTEMA ERP OLYMPO -
GAD ESMERALDAS

CR

Cristhian Recalde

MIE, DIC. 11 2:47 P. M.

BANDEJA DE ENTRADA

Planificación Protelcotelsa


Estimado/a,

Reciba un cordial saludo.

Con respecto a la actualización mencionada en el contrato N° RE-PU-GADPE-2024-07, confirmo que la hora y fecha propuestas para los ambientes de pruebas y producción me parecen factibles. Coordinaré con los usuarios internos para asegurar el cumplimiento de los horarios y evitar inconvenientes durante la actualización. Cualquier información adicional que se requiera, quedo a su disposición.

Saludos cordiales,

Att.
Ing. Cristhian Recalde.
ANALISTA DE TIC.
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS.



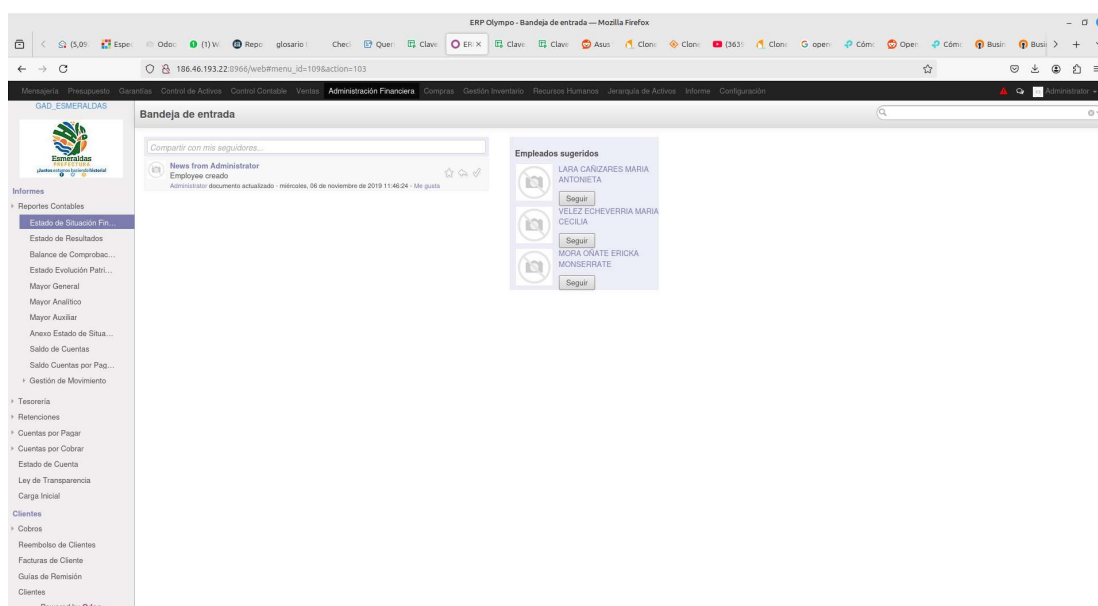
El Dec 10, 2024, 2:24 PM -0500, Planificación Protelcotelsa <planificacion@proctelsa.com> escribió:

Cliente	GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS		
Solicitante	Cristian Recalde	Autorizado por	Cristian Recalde
Fecha Solicitud	10/12/2024 14:16:07	Fecha Planificada	17/12/2024 10:30:07
Fecha Ejecución	17/12/2024 10:00:00		
Ambiente	Producción		
Observaciones	Actualizar el ambiente de producción, por motivo de cumplimiento a lo citado en el contrato de mantenimiento.		
Creado Por	Mazón Duque Samantha Isabel		10/12/2024 14:18:52
Actualizado Por	Manosalvas Vegay Klever Omar		17/12/2024 10:56:21

Código: F-IM-82		Fecha de Aprobación del documento: 05/11/2024	Rev. 03
	INFORME DE SERVICIOS BRINDADOS	Página 13 de 13	

A continuación, se detalla el proceso de actualización ejecutado el 17/12/2024:

- Se procedió a respaldar la base de datos.
- Se obtuvo el último código fuente que se dispone en el día y la hora de la actualización.
- Se construyó el contenedor de la aplicación con el código fuente actual.
- Se actualizó toda la base de datos actual con el contenedor de la aplicación actualizado.
- Se levantó el contenedor de la aplicación.
- Se probó que el sistema quede levantado y funcional, se adjunta la imagen.



Una vez concluida la actualización, el sistema quedó totalmente funcional.