

## ANEXO 2B. TECNICO – Estadísticas incidencias

Semestralmente se lleva el conteo del número de casos que se atendieron en los diferentes incidentes desde el segundo semestre del 2013. El número de usuarios durante este año y medio en el que se ha tomado la muestra, ha oscilado entre 400 y 500.

Esta información se brinda con el fin de que el contratista conozca los incidentes actuales de la Agencia y su concurrencia:

Incidentes	Periodo			Promedio
	2do semestre 2013	1er semestre 2014	2do semestre 2014	
Fallas de red	251	154	108	171
Software	177	157	80	138
Correos	190	272	108	190
Impresión	150	124	110	128
Comunicaciones	144	122	89	118
Backup funcionarios retirados	31	42	53	42
Otros incidentes	173	128	81	127
Asistencia de Audiencias	51	34	37	41
Liberación de espacio en el servidor de correos, migración de usuarios. *	400	0	0	N/A
Creación de Usuarios	0	0	35	35
Divulgación de proyectos Televisores	11	11	5	9
Instalación de Equipos Nuevos, Configuración	262	93	0	118
Adecuación del Sexto Piso Ministerio de Transporte, configuración de Switch *	42	0	0	N/A
Devolución de equipos Arrendados, Rentacomputo Escritorio, portátiles *	174	0	0	N/A
Llamadas Tefonicas	764	668	596	676
Sincronización de One Drive	0	0	168	168
Apoyo Herramienta Office 365	0	0	142	142
<b>Total</b>				<b>2104</b>

\* Dado que es un evento único y no se va a repetir, no tiene sentido reportarlo como un promedio.