

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 estos dos años y medio en el que se ha tomado la muestra, ha oscilado entre 400 y 600.

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

Incidentes	Periodo					
	2do semestre 2013	1er semestre 2014	2do semestre 2014	1er semestre 2015	2do semestre 2015	Promedio
Fallas de red	251	154	108	19	84	123,2
Software	177	157	80	162	351	185,4
Correos	190	272	108	84	390	208,8
Impresión	150	124	110	127	340	170,2
Comunicaciones	144	122	89	18	61	86,8
Backup funcionarios retirados	31	42	53	19	43	37,6
Otros incidentes	173	128	81	71	0	90,6
Asistencia de Audiencias	51	34	37	0	0	24,4
Liberación de espacio en el servidor de correos, migración de usuarios.	400	0	0	0	0	80
Creación de Usuarios	0	0	35	116	118	53,8
Divulgación de proyectos Televisores	11	11	5	0	2	5,8
Instalación de Equipos Nuevos, Configuración	262	93	0	31	0	77,2
Adecuación del Sexto Piso Ministerio de Transporte, configuración de Switch.	42	0	0	0	0	8,4
Devolución de equipos Arrendados Escritorio	174	0	0	0	13	37,4
Llamadas Tefonicas	764	668	596	18	61	421,4
Sincronización de One Drive	0	0	168	23	94	57
Apoyo Herramienta Office 365	0	0	142	0	0	28,4
Aplicativos Internos	0	0	0	13	49	12,4

Equipos de Escritorio	0	0	0	97	536	126,6
Ingreso y Retiro de Usuarios	0	0	0	15	246	52,2
Internet	0	0	0	3	156	31,8
Project	0	0	0	1	7	1,6
Portátiles	0	0	0	17	91	21,6
Recursos Tecnológicos	0	0	0	6	37	8,6
Equipos de Cómputo. Servidores	0	0	0	0	3	0,6
Backup funcionarios retirados	0	0	0	19	43	12,4
Asistencia de Audiencias	0	0	0	0	0	0
Total	2.820	1.805	1.612	859	2.725	1964,2