

**1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO**

Contratista	Alba Luz García Castaño
Informe de Actividades N°	4 de 5
Periodo	15/11/2018 A 14/12/2018
Número del Contrato	Contrato N° 3603 del 15 de Agosto del 2018
Objeto:	PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN EN LA SECRETARÍA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN - DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MESA DE AYUDA
Plazo	Cuatro (4) meses quince (15) días
Valor Total del Contrato	\$7.443.000
Valor del Periodo del Informe	\$1.654.000
Fecha de Inicio	15/08/ 2018
Fecha de Terminación	29/12/2018
Proyecto	IMPLEMENTACIÓN DEL ECOSISTEMA DIGITAL Y LA ESTRATEGIA GEL EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA
Supervisor	CESAR AUGUSTO CASTAÑO OBANDO
Dependencia	SECRETARÍA DE TECNOLOGIA DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN- DIRECCION INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

*Handwritten signature*

Versión: 01  
2. DESARROLLO DEL CONTRATO

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
A. verificar en el aplicativo de la mesa de ayuda que el servicio o solicitud de soporte cumpla con los requerimientos establecidos para su atención.	Verificación de servicios mantis (30216 - 31415)	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Aplicativo mantis(16)
B. Realizar la consulta técnica, operativa y funcional de los Usuarios, en caso que se requiera autorización, coordinar con el director de infraestructura tecnológica y hacer seguimiento del mismo	Al recibir se verifica por medio del aplicativo mantis el sitio y requerimiento solicitado para su atención, al atender se cierra y documenta el servicio, los servicios que deben ser escalados son consultados con la coordinadora y el director(30216 -31415)	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Aplicativo mantis(16)
C. Atender y dar solución al servicio solicitado o en su efecto escalarlo según los Acuerdos de Niveles de Servicio	Los servicios se atienden y se documentan según su solución y aplicación de ser necesario se escala a la soportes de nivel 2 para su solución efectiva	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	
D. Realizar revisión en el directorio activo del usuario que solicita el Servicio, ayudar en el registro y mantenimiento de los usuarios dentro del dominio de la red de datos de la Alcaldía de Pereira	Desbloqueo cuenta de usuario en el Directorio Activo Migración de Usuarios (30230,30270,30428,30657,31074,31254 )	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Perfiles (6)
E. Brindar apoyo en el soporte básico sobre sistema operativo software de ofimática y los sistemas Web de la Alcaldía de Pereira	Soporte para el funcionamiento de los programas y páginas web Apoyo técnico de herramientas ofimática y sistema operativo	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	
F. Reportar en el aplicativo de mesa de ayuda las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la Herramienta de acceso remoto para su solución.	Se registran los servicios recibidos durante el periodo comprendido se realizan soluciones y se cierran adecuadamente mediante el aplicativo realizando la descripción de la solución	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Total soportes registrados (16)



ALCALDÍA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
F. Reportar en el aplicativo de mesa de ayuda las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la Herramienta de acceso remoto para su solución.	Se registran los servicios recibidos durante el periodo comprendido se realizan soluciones y se cierran adecuadamente mediante el aplicativo realizando la descripción de la solución	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Total soportes registrados (15)
G. Escalar los servicios que se debe notificar a la coordinación de la mesa de ayuda, quien autoriza el escalamiento Nivel '1 o con el respectivo profesional, especialista o proveedor y dejar el registro Respectivo	Los servicios de redes, siif, saia,etc los cuales se deben pasar a los responsables	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	
H. Realizar concepto técnico para bajas de Software y Hardware, autorizado por la Dirección de Infraestructura Tecnológica, asistencia básica en los procedimientos de instalación y reinstalación de sistemas operativos, software de ofimática, antivirus y demás software licenciado en los computadores de la red de datos de la Alcaldía de Pereira	Soporte y revisión de hardware y software se revisan equipos	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	
I. Administrar Sistemas de Video Conferencia e Instalación de Equipos Audiovisuales.	Servicio de conexión de equipos audiovisuales	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	
J. Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos	Servicios de apoyo en préstamo de equipos.	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	

*Handwritten signature*



ALCALDÍA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
K. Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo y apoyar la actualización del inventario de Hardware y Software de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira	Ayuda con la gestión de mantenimientos preventivos y correctivos.  Impresoras y escáner	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	
M. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales	Traslados e instalación de equipos (30429,30438,30443,30610,30883)	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Hardware (40) Hardware(5)
N. Apoyar y soportar la red de datos de la Alcaldía de Pereira	Apoyar la red wifi y red de datos (30237,30251,30307,30314,30427,30555,31372)	Número de Orden de servicio en aplicativo Mantis	Redes (7)
O. Apoyar y soportar en la ejecución de actividades técnicas administrativas encaminadas a garantizar el Correcto funcionamiento de la Secretaria de Tics.	Ayuda con la gestión de documentos en las diferentes secretarías		

ALBA LUZ GARCIA CASTAÑO

Contratista

C.c. 42.157.280

Vo.Bo.

CESAR AUGUSTO CASTAÑO OBANDO

Supervisor

Reviso: Juliana Rengifo Aguirre – Coordinadora Mesa de Ayuda *RA*



Sistema Integrado de Gestión