

Pereira, 21 de enero de 2019.

Doctor  
**JUAN PABLO GALLO MAYA**  
Alcalde Municipal  
Pereira

**ASUNTO:**Propuesta para la contratación de prestación de servicios Prestar servicios de apoyo a la gestión en la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación para el funcionamiento de la mesa de ayuda tecnológica en la Dirección de Infraestructura Tecnológica y servicios digitales del municipio de Pereira.

Cordial saludo.

**ALEJANDRO RUIZ MESA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 10026977, mediante el presente escrito de la manera más respetuosa presento a su consideración mi propuesta para la Prestación de servicios de apoyo a la gestión en la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Municipio de Pereira, de conformidad al siguiente objeto.

**OBJETO:**

**PRESTAR SERVICIOS DE APOYO A LA GESTIÓN PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL NIVEL 0 DE LA MESA DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS EN LA DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y SERVICIOS DIGITALES DEL MUNICIPIO DE PEREIRA.**

**ALCANCE DE LA PROPUESTA**

1) Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.03 Gestión de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: realizar el servicio de soporte de nivel cero de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia. 2) Ejecutar los casos de soporte técnico asignados a través de la plataforma de coordinación de la mesa de servicios tecnológicos, sobre soporte básico a usuarios, soporte sobre sistema operativo, software de ofimática, instalación, traslado o mantenimiento de elementos de la plataforma tecnológica y los sistemas Web de la Alcaldía de Pereira. Siguiendo los protocolos para el nivel 0 de soporte, establecidos en el procedimiento de gestión de la mesa de servicios tecnológicos. 3) Verificar que los casos de soporte técnico asignados cumplan con las especificaciones y requisitos establecidos en los procedimientos de gestión de la mesa de servicios tecnológicos. 4) Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico. 5) Reportar en el aplicativo de mesa de servicios tecnológicos 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. 6) Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se

deben escalar a los otros niveles de soporte.7) Elaborar conceptos técnicos sobre el estado de elementos de Software y Hardware, solicitados por la Dirección de Infraestructura Tecnológica para los respectivos procesos de baja de inventarios de la Alcaldía de Pereira.8) Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales. 9) Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos. 10) Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo asignadas por la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos en cumplimiento del Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos. 11) Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales 12) Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs.13) Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos. 14) Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos asignados clasificados por tipos de solicitud, categoría del servicio, número de casos resueltos en el mes, número de casos escalados a otros niveles de soporte, número de casos asignados y resueltos en el período, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos asignados y ejecutados, así como otras estadísticas que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital.

**PLAZO:** EL PLAZO DE EJECUCIÓN SE ESTIMA EN SIETE (7) MESES, CONTADOS A PARTIR DE LA SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO EL TÉRMINO DEL CONTRATO NO PODRÁ EXCEDER LA VIGENCIA DEL 31 DE DICIEMBRE DE 2019, SI EL PERÍODO A EJECUTAR ES MENOR AL PLAZO EFECTIVAMENTE ESTABLECIDO, ESTE SERÁ DESDE EL MOMENTO DE SUSCRIPCIÓN DEL ACTA DE INICIO.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** La presente propuesta se ejecutará en el Municipio de Pereira.

**VALOR Y FORMA DE PAGO:** El valor del presente contrato se pacta por la suma de **ONCE MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y OCHO MIL PESOS M/L. (\$11.578.000)**, los cuales serán cancelados de la siguiente forma: mediante siete (7) actas parciales mensuales vencidas por valor de **UN MILLON SEISCIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS M/L (\$1.654.000)**, cada una, previo cumplimiento de las obligaciones derivadas del objeto del contrato y su aceptación a satisfacción por parte del Municipio de Pereira, certificado por el supervisor.

#### **COMPROMISO**

Me comprometo a cumplir a cabalidad con las directrices establecidas por el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

#### **MANIFESTACION EXPRESA Y BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO**

Declaro bajo la gravedad de juramento que no me encuentro incurso en causales de inhabilidad e incompatibilidad y demás prohibiciones para contratar previstas en la constitución política en los artículos 8 de la Ley 80 de 1993, 83 de la Ley 104 de 1993 y artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

Atentamente;

  
**ALEJANDRO RUIZ MESA**  
C.C. 10.026.977