



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Contratista	ALEJANDRO RUIZ MESA
Informe de Actividades N°	2 de 7
Periodo	22 /02/2019 – 21/03/2019
Número del Contrato	Contrato N° 464 del 22 de enero del 2019
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
Plazo	7 meses
Valor Total del Contrato	\$ 11.578.000
Valor del Periodo del Informe	\$ 1.654.000
Fecha de Inicio	22/01/2019
Fecha de Terminación	21/08/2019
Proyecto	2017660010106 Sistematización de los procesos misionales de la Alcaldía de Pereira.
Supervisor	DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Dependencia	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LA COMUNICACIÓN – Dirección de Infraestructura Tecnológica.

**2. DESARROLLO DEL CONTRATO**

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
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.	<p>De acuerdo al lineamiento LI.ST.03; "La dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe gestionar la capacidad, la operación y el soporte de los servicios tecnológicos, con criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia. En particular durante la implementación y paso a producción de los proyectos de TI, se debe garantizar la estabilidad de la operación de TI":</p> <p>Para éste periodo se realizó la atención de:</p> <ul style="list-style-type: none">-Apoyo a los usuarios que solicitaron servicio a través del mantis o servicio telefónico en la mesa de ayuda-Apoyo en la sala de juntas del despacho del alcalde adecuando respectivamente el audio y video para las respectivas reuniones	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2\ ALCANCE 1\SERVICIOS_FEB_MAR DETALLADO.PDF</p>	N/A



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
<p>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.</p>	<p>- Se recibieron 90 servicios para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento.</p> <p>Hardware:#35991-35358-35380-35384-35421-35418-35415-35412-35470-35470-35481-35488-35499-35536-35540-35553-35555-35550-35545-35480-35629-35686-35647-35652-35657-35664-35669-35675-35680-35711-35717-35723-35726-35732-35775-35777-35773-35271-35105-34794-34682</p> <p>Software:#35895-35850-35848-35642-35175-35252-35182-35081-34969-34849-34966-34967-34968-34658-34712-34672-34595-34567-34567-34557-34558-34559-34560-34561-34562-34563-34564-34565-34395-34400-34475-34500-34535-34394-34393</p> <p>Perfiles: #35996-35684-35786</p> <p>Redes #35787-35025</p> <p>Impresora#35630-35256-35277-35107-34960-34954-34950-34949-34683</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ALCANCE 5\SERVICIOS_DETALLADO FEB_MAR.PDF</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hardware (40) - Software (36) - Perfiles (3) - Redes (2) - Impresora (9) <p>Total servicios (90)</p>
<p>6. Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Esta actividad no se cumple para este periodo según dirección de la supervisión, debido a que se están aplicando los cambios necesarios en el aplicativo de mesa de servicios para la trazabilidad del servicio.</p>
<p>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.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
<p>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</p>	<p>Se realiza ejecución de los servicios solicitados por el aplicativo Mantis (35996-35991-35895-35850-35848-35358-35380-35384-35421-35418-35415-35412-35470-35481-35488-35499-35536-35540-35553-35555-35550-35545-35480-35630-35629-35642-35686-35647-3565-35657-35664-35669-35675-35684-35680-35711-35717-35723-35726-35732-35775-35777-35773-35786-35787-35175-35252-35256-35277-35271-35182-35081-35105-35107-35025-34969-34849-34966-34967-34968-34960-34954-34950-34949-34658-34794-34712-34683-34682-34672-34595-34567-34556-34557-34558-34559-34560-34561-34562-34563-34564-34565-34395-34400-34475-34500-34525-34535-34394-3439)</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2\ ALCANCE 2\FEB_MAR_SERVICIOS_GENERAL.PDF</p>	<p>Total Servicios atendidos y resueltos para éste periodo(90)</p>
<p>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.</p>	<p>- Al recibirse el servicio se verifica ubicación del equipo y la activación correcta de usuario mediante directorio activo, si es correcto se procede a realizar el servicio, de acuerdo al manual de procedimientos de la SECRETARIA DE TIC</p>	<p>RUTA: Intranet: http://intranet.pereira.gov.co/index.php/sistema-integrado-de-gestion-v2/promocion-de-desarrollo-economico/categoria/260-tecnologia-de-la-informacion-y-la-comunicacion-formatos-de-uso-general Consulta base de datos alojada en el servidor de directorio activo, ubicado en el piso 5, Datacenter</p>	<p>N/A</p>
<p>4. Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.</p>	<p>- Se informa del escalamiento, asignación, realización, modificación o cualquier otra actividad referente al servicio para aprobación del proceso que no incluya el desarrollo normal o exceda el nivel de aplicación del mismo.</p>	<p>N/A</p>	<p>Esta actividad no se cumple para éste periodo según dirección de la supervisión, debido a que se están aplicando los cambios necesarios en el aplicativo de mesa de servicios para la trazabilidad del servicio.</p>



Sistema Integrado de Gestión



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
8. Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales.		Se prestó el apoyo en la sala de juntas del despacho del alcalde #34794	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ ALCANCE 8\ servicios_sala_de_juntas_alcalde.pdf	Total servicios realizados (1)
9. Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos		N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento
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.		Se realiza el respectivo mantenimiento en la secretaria de cultura en el edificio Lucy Tejada #35380-35384-35421-35418-35415-35412 35470-35481-35488-35499-35536-35540 35553-35555-35550-35545-35686-35647 35652-35657-35664-35669-35675-35680 35711-35717-35723-35726-35732-35775 35777-35773-35358	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ ALCANCE 10\ servicios_mantenimientos.pdf evidencia_fotografica.pdf RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ ALCANCE 10\MANTENIMIENTO FEB-MAR.pdf RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ ALCANCE 10\FORMATOS_MANTENIMEINTOS	Total servicios de Mantenimiento preventivo de hardware y software (34)
11. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales		Se realiza las siguientes instalaciones de equipos en puestos de trabajo #35991-35105-34682	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ ALCANCE 11\ eivdencias_instal_equipos.pdf	Total servicios realizados de instalaciones (3)
12. Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs.		N/A	N/A	En este periodo no se realizó ningún comité en la secretaria



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
13. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.		N/A	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ALCANCE 13\Encuesta_de_Satisfacción.pdf	Esta actividad no se desarrolló para éste periodo, debido a que se implementará una encuesta general por cada trimestre según cronograma de la mesa de ayuda se aplicara para la primera semana de abril para evaluar el primer trimestre
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 periodo, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos asignados y ejecutados, así como otras estadísticas que se acuerden con que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital		Se elabora el informe correspondiente con la comparación de los periodos comprendidos de los meses ENERO_FEBRER Y FEBRERO_MARZO Se realiza las gráficas en las cuales se comparan los servicios realizados en ambos periodos	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ALCANCE 14\COMPARATIVO_ALCANCE.XLS RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ALCANCE 14\comparativo_alcance.pdf RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_ALEJO\ALCANCE 14\comparativo_alcance.docx	N/A


ALEJANDRO RUIZ MESA
Contratista
C.C. 10.026.977


DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor

Revisó/Aprobó: Juliana Rengifo Aguirre – Coordinación Mesa de Servicios.