1. **INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO**

|  |  |
| --- | --- |
| Contratista | ***JORGE IVAN SANCHEZ GARCIA*** |
| Informe de Actividades Nº | 1 de 7 |
| Periodo | ***23 /01 /2019 – 22/02/2019*** |
| Número del Contrato | ***Contrato #565 del 23 de Enero de 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 | ***23/01/2019*** |
| Fecha de Terminación | ***22/08/2019*** |
| 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. |

1. **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. | Se realiza apoyo para el soporte de nivel 0 de los servicios tecnológicos de la Alcaldía de Pereira diariamente, recibiendo las notificaciones del servicio a través del aplicativo Mantis Bug Tracker y realizando la resolución de los mismos bajo los criterios de calidad, seguridad, disponibilidad, continuidad, adaptabilidad, estandarización y eficiencia. | Registro\_mantis\_ene\_feb\_Jorge.exe  Registro de servicios mediante aplicativo Mantis. |  |
| 1. 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. | Se realiza ejecución de los servicios solicitados por el aplicativo Mantis  (33977,33975, 33974,33973,33972  33969,33970,33976,33978,33971  33105,33669,33631,33633,33653  33491,33441, 33442,33443,33444  33445,33446,33447,33448,33449  33450,33451,33452,33453,33454 33455,33456,33457,33458,33459  33460,33461,33462,33463,33464  33465,33466,33467,33468,33469  33470,33471,33472,33473, 33474  33475,33476.33477.33478.33479  33129.33116.33120,33118,33121  33085,33031,33014,32845,32866  32826,32814,32808,32790,32780  32765,32764,32733,32713,32705  32701,32699,32683,32686,32604) | Registro\_mantis\_ene\_feb\_Jorge.exe  Registro de servicios mediante aplicativo Mantis. | Total Servicios (80) |
| 1. 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. | Al recibirse el servicio se verifica ubicación y activación de usuario mediante directorio activo, si es correcto se procede a realizar el servicio. | Manual de procedimiento mesa de ayuda |  |
| 1. Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico. | 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. | Notificación correo electrónico, verbal o cierre del servicio.  Mantis Bug Tracker |  |
| 1. 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. | Se recibieron 80 servicios para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento.   * **Hardware:**33977-33975-33974-33973-33972-33969   33970-33976-33978-33971-33105-33031-32683   * **Software:** 33120,32826,32808,32701   32699   * **Perfiles**: 33129,33116,32845   32765,32733   * **Servidores:**   33441,33442,33443,33444, 33445,33446,33447,33448  33449,33450,33451,33452  33453,33454,33455, 33456  33457,33458,33459,33460  33461,33462,33463,33464  33465,33466,33467,33468  33469,33470, 33471,33472  33473,33474,33475,33476  33477,33478,33479   * **Redes** 32866 * **Portales Web** 33014 * **Impresora** 33669,33631   33633,33653,33491,33118  33121,33085,32814,32790  32780,32764,32713,32705  32686,32604 | Registro\_mantis\_ene\_feb\_Jorge.exe (pestañas anexas)  Registro de servicios mediante aplicativo Mantis. | * **Hardware (13)** * **Software (5)** * **Perfiles (5)** * **Servidores (39)** * **Redes (1)** * **Portales Web (1)** * **Impresora (16)**   **Total servicios (80)** |
| 1. Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte. | 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. | Notificación correo electrónico, verbal o cierre del servicio. |  |
| 1. 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. | En el mantis # 33105 se solicitó un servicio de concepto técnico a unos equipos el cual se subió en varias ocasiones y nadie tenía entendido sobre este servicio. De igual forma se hace la nota en dicho mantis | Registro\_mantis\_ene\_feb\_Jorge.exe (Servicio 33105)  Registro de servicios mediante aplicativo Mantis. |  |
| 1. Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales. | Se prestó el apoyo en la sala de juntas del despacho del alcalde en tres ocasiones 32683 -33031 - 32826 | Registro\_mantis\_ene\_feb\_Jorge.exe  Registro de servicios mediante aplicativo Mantis. |  |
| 1. Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos |  |  | Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento. |
| 1. 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. |  |  | Esta actividad no se desarrolló para este periodo debido a que según cronograma de la mesa de ayuda, los mantenimientos están programados para el mes de marzo, informe 2 en adelante. |
| 1. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales | Se instalaron 63 equipos en las distintas sedes de la institución educativa combia baja. | Registro\_mantis\_ene\_feb\_Jorge.exe  Registro de servicios mediante aplicativo Mantis.  Registro fotográfico carpeta alcance #11  Formato de entrega e instalación.pdf |  |
| 1. Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs. | Asistencia a comité técnico de Mesa de del 12 de Febrero | Acta de reunión #1 del 12/02/2019 |  |
| 1. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos. |  |  | 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. |
| 1. 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 que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital |  |  | Ésta actividad no se desarrolló para éste periodo debido a que se están generando requerimientos adicionales sobre la plataforma actual de registro de servicios Mantis Bug Tracker para la generación de estadísticas de servicios. |

**JORGE IVAN SANCHEZ GARCIA DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS**

Contratista Supervisor

C.C. 18.518.967

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