

Version: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Contratista	JORGE IVAN SANCHEZ GARCIA
Informe de Actividades N°	5 de 7
Periodo	23 /05 /2019 – 22/06/2019
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.

acbr #1102



INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

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.	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". Para éste periodo se realizó la atención de: -Mantenimiento preventivo de Hardware y Software -Apoyo en la instalación de equipos de cómputo en las diferentes sedes educativas del municipio de Pereira -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	RUTA: CD:EVIDENCIA_INFORME_5 VALCANCE 1SERVICIOS_MAYO_JUNIO DETALLADO.PDF	Total Servicios atendidos y resueltos para éste periodo en informe detallado(85)

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. Versión: 01

<p>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 85 servicios solicitados por el aplicativo Mantis los cuales se referencian según tickets: 40056-40057-40058-40059-40060-40061-40062-39990-39987-39985-39984-39982-39978-39980-39979-39976-39638-39606-39607-39614-39531-39442-39390-39389-39122-39143-39144-39145-39146-39147-39148-39150-39151-39152-39153-39166-39179-39180-39181-39182-39183-39197-39199-39204-39205-39206-39228-39229-39231-39232-39235-39236-3923739239-39240-39241-39242-39243-39244-39245-39246-39248-39238-38999-38921-38914-38893-38901-38891-38888-38889-38854-38855-38857-38858-38860-38861-38863-38865-38866-38868-38742-38735-38732-38740</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_5 VALCANCE 2\SERVICIOS_MAYO_JUNIO_GENERAL.PD F</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 Total Servicios atendidos y resueltos para éste periodo (85)</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/promoción-de-desarrollo-economico/category/260-tecnologia-de-la-informacion-y-la-comunicacion-formatos-de-uso-general</p>	<p>N/A</p>



INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 02 Familiar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.	N/A	N/A	Fecha de Vigencia Mayo 09 de 2017 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.
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.	Se recibieron servicios 85 para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento. Hardware: 40056-40057-40058-40059-40060-40061-40062-39390-39122-39143-39144-3914539146-39147-39148-39150-39151-39152-39153-39166-39179-39180-39181-39182-39183-39197-39199-39204-39205-39206-39228-39229-39231-39232-39235-39236-39237-39239-39240-39241-39242-39243-39244-39245-39246-39248-39238-38854-38855-38857-38858-38860-38861-38863-38865-38866-38868-38735-38732-38740 Software: 39606 Redes: 38999-38889-38742 Impresora: 39990-39987-39985-39984-39982-39638-39607-39614-39531-39442-39389-38921-38914-38893-38901-38888 Sif: 39978-39980-39979-39976-38891	RUTA: CD:\EVIDENCIA INFORME_5ALCANCE5\SERVICIOS_MAYO-JUNIO_DETALLADO.PDF	<div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>Hardware (60)</div> <div>Software (1)</div> <div>Perfiles (0)</div> <div>Redes (3)</div> <div>Impresora (16)</div> <div>Sif (5)</div> <div>Total servicios (85)</div>

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE
PRESTACIÓN DE SERVICIOS

6. Notificar a la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos sobre los servicios que se deben escalar a los otros niveles de soporte.	N/A	N/A	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.
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.	N/A	N/A	Esta actividad no se cumple porque no se realizaron conceptos técnicos por mi parte
8. Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales.	N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento.
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 mantenimiento 38854-38855-38857-38858-38860-38861-38863-38865-38866-38868	Registro fotográfico un solo PDF carpeta alcance #10 RUTA: CD:EVIDENCIA_INFORME_5A LCANCE EVIDENCIA_FOTOGRAFICA.PDF	Mantenimientos (10)



INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

11. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, trasladados y reubicación de los actuales	Se instalaron equipos en las distintas sedes de la institución educativas	Registro de servicios mediante aplicativo Mantis en PDF.	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017
	40056-40057-40058-40059-40060-40061-40062-39390-39122-39143-39144-3914539146-39147-39148-39150-39151-39152-39153-39166-39179-39180-39181-39182-39183-39197-39199-39204-39205-39206-39228-39229-39231-39232-39235-39236-39237-39239-39240-39241-39242-39243-39244-39245-39246-39248-39238-38735-38732-38740	<p>RU TA:</p> <p>CD: EVIDENCIA_INFORME_5A</p> <p>LCANCE</p> <p>11REGISTRO SERVICIOS INS</p> <p>TALACION_MEDIANTE_MANTI</p> <p>S.PDF</p> <p>Registro fotográfico un solo PDF carpeta alcance #11</p> <p>RU TA:</p> <p>CD: EVIDENCIA_INFORME_5A</p> <p>LCANCE</p> <p>EVIDENCIA_FOTOGRAFICA.PD</p> <p>F</p> <p>RU TA:</p> <p>CD: EVIDENCIA_INFORME_5A</p> <p>LCANCE</p> <p>formato_instalacion.PDF</p>	Se instalaron los equipos (50)
12. Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaría de TICs.	Asistencia a comité técnico de Mesa de del 31 de Mayo	<p>RU TA:</p> <p>CD: EVIDENCIA_INFORME_5A</p> <p>LCANCE</p> <p>12ACTA_31_MAYO Acta de reunión #2 del 31/05/2019</p>	





INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

13. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.	N/A	RUTA CD:\EVIDENCIA_INFORME_5A LCANCE 13\Encuesta_de_Satisfacción	Esta actividad no se desarrolló para este periodo, debido a que se implementará una encuesta general por cada trimestre según cronograma de la mesa de ayuda se aplicará para la primera semana de abril para evaluar el primer trimestre. Pero como hubo una semana de receso se aplazó la toma de datos
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 ABRIL_MAYO_MAYO_JUNIO Se realiza las gráficas en las cuales se comparan los servicios realizados en ambos periodos	RUTA CD:\EVIDENCIA_INFORME_5A LCANCE 14\COMPARATIVO ABRIL_MAYO Y MAYO_JUNIO	N/A

JORGE MAN SANCHEZ GARCIA
Contratista
C.C. 18.518.967

DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor

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