



1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Contratista	JORGE IVAN SANCHEZ GARCIA
Informe de Actividades N°	3 de 7
Periodo	23 /03 /2019 – 22/04/2019
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.



2. DESARROLLO DEL CONTRATO OBJETIVOS O ALCANCES 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">-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	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_JORGE\ALCANCE_1\SERVICIOS_MARZO_ABRI_L_DETALLADO.PDF</p> <p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_JORGE\ALCANCE_1\REGISTRO_SERVICIOS_MANTENIMIENTOS_MEDIANTE_MANTIS.PDF</p> <p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_JORGE\ALCANCE_1\EVIDENCIA_FOTOGRAFICA_MANTENIMIENTOS.PDF</p> <p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_JORGE\ALCANCE_1\FORMATO_MANTENIMIENTOS.PDF</p>	<p>Total Servicios atendidos y resueltos para éste periodo en informe detallado (85)</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

<p>2. Versión: 01</p> <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 86 servicios solicitados por el aplicativo Mantis los cuales se referencian según tickets:</p> <p>36968,36958,36931,37034,37065,37067,37038,37039,37040,37041,37042,37043,37044,37045,37046,37047,37048,37049,37050,37051,37052,37053,37054,37055,37056,37057,37058,37059,37060,37061,37062,37063,37064,37066,37068,37069,37070,37071,37072,36883,36704,36870,36830,36868,36869,36872,36708,36754,36762,36764,36770,36755,36808,36769,36757,36758,36763,36756,36807,36761,36809,36771,36731,36730,36717,36702,36706,36692,36693,36647,36655,36650,36624,36600,36545,36385,36473,36382,36378,36372,36351,36098,36099,36045,36041</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_JORGEALCANCE_2\SERVICIOS_MARZO_ABRIL_GENERAL.PDF</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017</p> <p>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>Consulta base de datos alojada en el servidor de directorio activo, ubicado en el piso 5, Datacenter.</p>	<p>N/A</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 4. Trámites con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos y 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 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.
--	-----	-----	--



INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

<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 85 servicios para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento.</p> <p>Hardware: 36931,37065,37067 37038,37039,37040,37041,37042 37043,37044,37045,37046,37047 37048,37049,37050, 37051,37052 37053,37054,37055,37056,37057 37058,37059,37060,37061,37062 37063,37064,37066,37068,37069 37070,37071,37072 , 36704,36830 36868,36755,36756,36807,36761 36730,36693,36385,36473,36378 36351,36099</p> <p>Software: 36968,36872,36708,36764,36770, 36808,36769,36757,36731,36706 36624,36098</p> <p>Perfiles: 36717</p> <p>Servidores: 36869,36545,36045</p> <p>Redes: 37034,36702,36692,36600 36372</p> <p>Impresora: 36958,36870,36754 36762,36763,36809,36771,36647 36655,36650,36041</p> <p>Siif: 36883,36758,36382</p>	<p> Ruta: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_JORGEVALCANCE 5\SERVICIOS_MARZO_ABRI L_ DETALLADO.PDF</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>Hardware (50)</p> <p>Software (12)</p> <p>Perfiles (1)</p> <p>Servidores (3)</p> <p>Redes (5)</p> <p>Impresora (11)</p> <p>Siif (3)</p> <p>Total servicios (85)</p>
---	---	--	--



ALCALDÍA DE PEREIRA

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 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.
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.	Se prestó el apoyo en la sala de juntas del despacho del alcalde en 3 ocasiones Y apoyo en la recepción de la secretaria de las TIC 36931,36385,36351,36045	RUTA: CD:\INFORME_3_JORGE\ALCAN CE 8 servicios_sala_de_juntas_alcalde	Total servicios de apoyo en la sala de juntas (4)
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



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

<p>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.</p>	<p>Se realiza el respectivo mantenimiento en la secretaria de cultura en el edificio Lucy Tejada 37065,37067,37038,37039,37040 37041,37042,37043,37044,37045 37046,37047,37048,37049,37050 37051,37052,37053,37054,37055 37056,37057,37058,37059,37060 37061,37062,37063,37064,37066 37068,37069,37070,37071,37072</p>	<p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_J ORGE\ALCANCE 10\REGISTRO_SERVICIOS_MA NTENIMIENTOS_MEDIANTE_M ANTIS.PDF</p> <p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_J ORGE\ALCANCE 10\ EVIDENCIA_FOTOGRAFICA_M ANTENIMIEMTOS.PDF</p> <p>RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_J ORGE\ALCANCE 10\ FORMATO_MANTENIMIENTOS. PDF</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017</p> <p>Total servicios de Mantenimiento preventivo de hardware y software (35)</p>
--	--	--	--



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

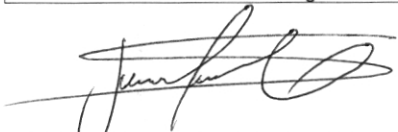
11. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales	Se instalaron equipos en las distintas sedes de la institución educativas y en el palacio Municipal 36868,36756,36807,36761,36730 36473	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_J ORGE\ALCANCE 11\REGISTRO_SERVICIOS_INS TALACION_MEDIANTE_MANTI S.PDF Registro de servicios mediante aplicativo Mantis en PDF. RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_J ORGE\ALCANCE 11\ EVIDENCIA_FOTOGRAFICA.PD F Registro fotográfico un solo PDF carpeta alcance #11 RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_3_J ORGE\ALCANCE 11\ RECIBIDO_ENTREGA_EQUIPO S.PDF	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 Se instalaron los equipos en las siguientes sedes educativas
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 o reunión de área
13. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.	N/A	RUTA CD:\EVIDENCIA_INFORME_2_J ORGE\ALCANCE 13\Encuesta_de_Satisfacción	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 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

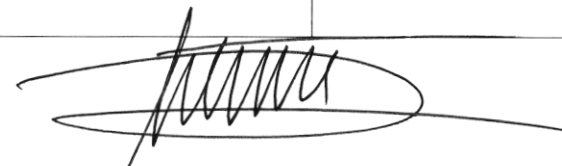


ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01		Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017	
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 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_FEBRERO Y FEBRERO_MARZO Se realiza las gráficas en las cuales se comparan los servicios realizados en ambos periodos	RUTA CD:\EVIDENCIA INFORME_2_J ORGE\ALCANCÉ 14\ COMPARATIVO ENE_FEB - FEB_MAR Y MAR_ABRIL	N/A


JORGE IVAN SANCHEZ GARCIA
Contratista
C.C. 18.518.967


DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor

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