1. INFORMACION GENERAL DEL CONTRATO

Contratista	***JORGE IVAN SANCHEZ GARCIA***
Informe de Actividades Nº	4 de 7
Periodo	***23 /04 /2019 – 22/05/2019***
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.

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
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.	Se realiza ejecución de **52** servicios solicitados por el aplicativo Mantis los cuales se referencian según tickets: 38580-38520-38536-3854338546-38544-38550-38401-38383-38371-38356-38325-38316-38297-38299-38301-38303-38230-38224-38222-38215-38211-8196-38157-38155-38126-38058-38051-38031-38024-38027-37947-37948-37935-37931-37944-37928-37924-37788-37784-37868-37871-37872-37746-37771-37772-37670-37642-37632-37515-37496-37483	RUTA: CD:\EVIDENCIA_INFORME_4\ALCANCE 2\SERVICIOS_ABRIL_MAYO_GENERAL.PDF	Total Servicios atendidos y resueltos para éste periodo (**52**)
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.	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**	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 Consulta base de datos alojada en el servidor de directorio activo, ubicado en el piso 5, Datacenter.	N/A

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
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	Ésta 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.	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.	N/A	N/A	Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento.

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO	ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	OBSERVACIONES
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 MARZO_ABRIL ABRIL_MAYO Se realiza las gráficas en las cuales se comparan los servicios realizados en ambos periodos	RUTA CD:\EVIDENCIA_INFORME_4 \ALCANCE 14\COMPARATIVO MARZO_ABRIL Y ABRIL_MAYO	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.