



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	Pablo Alejandro Bedoya Bedoya
Informe de Actividades N°	2 de 7
Periodo	28/02/2019 – 27/03/2019
Número del Contrato	Contrato #802 del 28 de Enero de 2019
Objeto:	Prestar servicios de apoyo a la gestión en la Secretaría de Tecnologías de la información y la Comunicación para el funcionamiento de la mesa de ayuda tecnológica 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	28/01/2019
Fecha de Terminación	27/08/2019
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 COMUNICACION



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. DESARROLLO DEL CONTRATO

Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017

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 a los lineamientos LI.ST.03 Gestión de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+, se realizaron atenciones inherentes a los servicios tales como: <ul style="list-style-type: none"> - Desbloqueo usuarios del dominio. - Conexión de impresoras a equipos. - Conexiones de equipos a la red - Instalación de software - Instalación de hardware en los equipos 	RUTA:CD:\ INFORME_2\EVIDENCIA\ALCANCE_1\Registro_mantis_detallado_feb_mar.pdf	
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 95 servicios solicitados por el aplicativo Mantis los cuales se referencian según tickets: (34465-34470-34482-34487-34522-34536-34543-34571-34583-34584-34589-34625-34652-34716-34742-34743-34757-34764-34769-34793-34814-34816-34827-34828-34846-34850-34851-34852-34853-34854-35010-35018-35071-35091-35101-35116-35118-35119-35128-35168-35250-35257-35274-35310-35313-35342-35362-35363-35365-35389-35390-35447-35455-35457-35459-35463-35464-35506-35507-35508-35509-35510-35511-35512-35513-35514-35515-35516-35517-35518-35738-35754-35756-35757-35780-35819-35840-35841-35843-35851-35856-35910-35911-35913-35984-35992-36049-36055-36056-36081-36101-36150-35151-36152-36154)	RUTA:CD:\ INFORME_2\EVIDENCIA\ALCANCE_2\Registro_mantis_general_feb_mar.pdf	Total Servicios: (95)

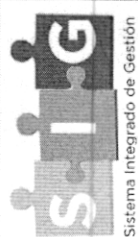


ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01		Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017	
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.	- De acuerdo al manual de procedimientos, una vez se recibe el servicio se realiza verificación del equipo y la activación correcta de usuario mediante el Directorio Activo. Si se evidencia que es correcto, se procede a realizar el servicio solicitado.	Intranet: http://intranet.pereira.gov.co/index.php/sistema-integrado-de-gestion-v2/promocion-de-desarrollo-economico/category/260-tecnologia-de-la-informacion-y-la-comunicacion-formatos-de-uso-general N/A	
4. Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.	Durante este periodo no se realiza este alcance, teniendo en cuenta que no se tramitó ningún permiso y/o autorización para servicios.	Consulta de bases de datos alojada en el servidor de directorio activo, ubicado en el piso 5, Datacenter. N/A	N/A

[Handwritten signature]





ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

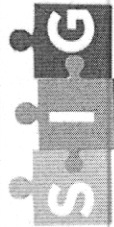
<p>5. ^{Version: 01} Reportar en el aplicativo de mesa de servicios tecnológicos las actividades realizadas, el avance o la solución efectuada, los servicios que no requieran soporte técnico en sitio, tienen la posibilidad de utilizar la herramienta de acceso remoto para su solución.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Se recibieron 95 servicios para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento. - Hardware(34487-34625-34757-34816-35168-35313-35362-35464-36150) - Software(34589-34742-34743-34827-35250-35310-35363-35447-35457-35507-35508-35509-35510-35512-35513-35756-35757-35780-35819-35840-35913-36055-36056-36101-) - Perfiles: (35514-35851-35910) - Siif: (34543-35342-35365-35455-35506) - Impresoras(34465-34470-34482-34522-34571-34583-34584-34716-34764-34793-34814-34828-34846-35257-35274-35459-35463-35511-35515-35516-35517-35518-35738-35754-35984-35992-36049-36081-36151-36154) - Portales web: (35841-35856-35911) - Redes: (34526-34652-34769-34850-34851-34852-34853-34854-35010-35018-35071-35091-35101-35116-35118-35119-35128-35389-35390-35843-36152) 	<p>RUTA:CD:\INFORME_2\EVIDENCIA\ALCANCE_5\Registro_mantis_detallado_feb_mar.pdf</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017</p> <ul style="list-style-type: none"> - - - - - - <p>Hardware (9) Software (24) Perfiles (3) Redes (21) Impresora (30) Siif (5) Portales web(3)</p> <p>Total servicios (95)</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><i>Durante este periodo esta actividad no se cumple 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.</i></p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión 01 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.		Durante este periodo no se realizan conceptos técnicos.	N/A.	Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento.
8. Apoyar la instalación de Equipos Audiovisuales.	Se realizo el equipo de video en la sala de juntas de la secretaría de jurídica ubicada en el piso 3 (34482)		RUTA:CD:\1 INFORME_2\EVIDENCIA\AVALCANCE_0034482_ Apoyo en reunión - MantisBT.pdf	Total servicios realizados (1)
9. Apoyar el procedimiento de préstamos de equipos tecnológicos	Durante este periodo no se realiza apoyo en la instalación de equipos Audiovisuales.		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.	Durante este periodo no se realizan actividades de mantenimientos en los equipos de cómputo.		N/A	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.
11. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales	Se realizó la instalación de equipos temporales para servicio al cliente en el centro oportuno (34487-34825-34816)		Registro fotográfico un solo PDF carpeta alcance #11 RUTA:CD:\1 INFORME_2\EVIDENCIA\AVALCANCE_11\Informe instalacion equipo hacienda registro fotográfico RUTA:CD:\1 INFORME_2\EVIDENCIA\AVALCANCE_11\REGISTRO_SERVICIOS_INSTALLACION_MEDIANTE_MANTIS.PDF Registro de servicios mediante aplicativo Mantis en PDF.	Total servicios realizados de Instalaciones (3)





ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

<p>12. Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs.</p>	<p><i>Durante este periodo no se realizan actividades relacionadas con este item</i></p>	<p>N/A.</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento</p>
<p>13. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.</p>	<p><i>- Esta actividad no se desarrolló durante este periodo, debido a que se implementará una encuesta general por cada trimestre según cronograma de la mesa de servicio.</i></p>	<p>RUTA:CD:\ INFORME_2\EVIDENCIA\ALCANCE_13\Encuesta_de Satisfacción.pdf</p>	<p>Esta actividad no se desarrolló para este periodo porque no se recibió asignación de servicios respecto al procedimiento.</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>RUTA:CD:\ INFORME_2\EVIDENCIA\ALCANCE_14\ COMPARATIVO ENE_FEB Y FEB_MAR.pdf</p> <p>RUTA:CD:\ INFORME_2\EVIDENCIA\ALCANCE_14\ INFORME_MENSUAL_ALCANCE_14</p>	

Pablo Alejandro Bedoya

PABLO ALEJANDRO BEDOYA BEDOYA
Contratista
C.C. 1088271323.


DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor