



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	Juliana Rengifo Aguirre
Informe de Actividades N°	1 de 7
Periodo	29/01/2019 a 28/02/2019
Número del Contrato	Contrato No. 832 del 29 de Enero de 2019
Objeto:	Prestar servicios de apoyo a la gestión en la Secretaría de Tecnologías de la información y la Comunicación para la coordinación 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	\$13.902.000
Valor del Periodo del Informe	\$1.986.000
Fecha de Inicio	29/01/2019
Fecha de Terminación	28/08/2019
Proyecto	Sistematización de los procesos misionales de la Alcaldía de Pereira.
Supervisor	DIEGO FERNANDO BONILLA RÍOS
Dependencia	SECRETARIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01

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: gestionar la operación y el soporte 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 este periodo se realizó la atención de:</p> <ul style="list-style-type: none">- Coordinación y direccionamiento de mantis para 5 técnicos de mesa de ayuda en el periodo del 23/01/2019 al 23/02/2019.- Direccionamiento de SAIA.- Generación del cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos para el año 2019.	<p>CD: CARPETA ALCANCE #1: INFORME GENERAL_ENE_FEB.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: REPORTE_SAIA_ENE_FEB.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: PDE_Cronograma_De_Actividades_Mesa_D e_Ayuda_v1.pdf</p>	<p>El total de servicios para este periodo por técnico es:</p> <p>Pablo 76</p> <p>Jeisson 21</p> <p>Sandra 163</p> <p>Jorge 80</p> <p>Alejo 71</p> <p>Total: 411</p>
2. Apoyar en la coordinación de la asistencia a los usuarios en el uso de los servicios tecnológicos y la información, siguiendo los procedimientos, protocolos y documentación normalizados por la Secretaría TIC para el registro de solicitudes y apertura de casos a través de múltiples canales, coordinando la asignación de talento humano para la atención, seguimiento y escalamiento a los siguientes niveles de servicio según sea requerido para el cierre exitoso del caso.	<p>La mesa de servicios realiza el registro de solicitudes a través de 4 canales de atención, siendo estos:</p> <ul style="list-style-type: none">- Telefónico- Mantis Bug Tracker- Presencial- SAIA	<p>CD: CARPETA ALCANCE #2: INFORME _COORDINACION.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #2: INFORME_GENERAL_ENE_FEB.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #2: REPORTE_SAIA_ENE_FEB.PDF</p>	
3. Apoyar en la implementación del lineamiento LI-ST.10 Planes de mantenimiento en lo referente a: elaboración y coordinación de la ejecución del Plan de Mantenimiento de servicios tecnológicos para el desarrollo de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira.	<p>Para este periodo se elaboró el cronograma de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira según la ejecución del Plan de Mantenimiento de servicios tecnológicos para el desarrollo de las actividades.</p>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #3: PDE_Cronograma_De_Actividades_Mesa_D e_Ayuda_v1.pdf</p>	
4. Apoyar en la implementación del lineamiento LI-ST.05 Continuidad y disponibilidad de los Servicios tecnológicos, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a garantizar que sus Servicios Tecnológicos estén respaldados con sistemas de alimentación eléctrica, mecanismos de refrigeración, soluciones de detección de incendios, sistemas de control de acceso y sistemas de monitoreo de componentes físicos que aseguren la continuidad y disponibilidad del servicio, así como la capacidad de atención y resolución de incidentes.	<p>NA</p>	<p>NA</p>	<p>Esta actividad no se desarrolla para el periodo actual, el esquema eléctrico y de control de acceso hace parte de la secretaría de gestión administrativa, dependencia recursos físicos y materiales, para lo cual se solicitará el cronograma y la documentación para dichos procesos.</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA		REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
5.	Apoyar con la coordinación del procedimiento para el registro y mantenimiento de los usuarios dentro del dominio de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	Para éste periodo se registraron: <ul style="list-style-type: none">- 777 SAA Solicitud de creación y renovación de perfiles- 42 Creación de usuario Mantis	CD: CARPETA ALCANCE #5: CREACION_PERFILES_SAA.PDF CD: CARPETA ALCANCE #6: INFORME_MANTIS_PERFILES.PDF CD: CARPETA ALCANCE #6: INFORME DISCRIMINADO_ALEANDRO_RUIZ.PDF		
6.	Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación y reinstalación de software como sistemas operativos, software de oficina, antivirus y demás software licenciado en los computadores de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	Para éste periodo la mesa de servicios atendió un total de servicios de 1654 registrados por 5 técnicos y 6 practicantes SEVA, Así: <ul style="list-style-type: none">- Alejandro Ruiz- Jorge Iván Sánchez- Pablo Bedoya- Jeisson Muñoz- Sandra Salazar Practicantes: <ul style="list-style-type: none">- Sebastián Morales- Leonardo Trejos- Juan Henao- Santiago Morales- Kirlian Valencia- Duvan Calcedo	CD: CARPETA ALCANCE #6: INFORME DISCRIMINADO_JEISSON_MUNOZ.PDF CD: CARPETA ALCANCE #6: INFORME DISCRIMINADO_SANDRA_SALAZAR.PDF CD: CARPETA ALCANCE #6: INFORME GENERAL_PRACTICANTES.PDF CD: CARPETA ALCANCE #2: INFORME COORDINACION.PDF CD: CARPETA ALCANCE #7: INFORME_INSTALACION_EDUCACION.PDF		
7.	Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación de componentes de la plataforma tecnológica como equipos nuevos de cómputo, captura, impresión entre otros, así como el traslado y reubicación de los actuales.	Para éste periodo se realizó el apoyo a la secretaría de educación en la instalación de 63 equipos para las sedes de la institución educativa Combia, por parte de los técnicos Jorge Iván Sánchez y Alejandro Ruiz, y 2 practicantes Andrés Patiño y Kirlian Valencia. A su vez se han realizado un total de 291 instalaciones de equipos en otras sedes educativas, según informe de instalación presentado por la Mesa de servicios referente al corte 2018.	CD: CARPETA ALCANCE #7: REGISTRO_SERVICIOS_INSTALACION_ME DIANTE_MANTIS.PDF CD: CARPETA ALCANCE #7: EVIDENCIA_FOTOGRAFICA.PDF CD: CARPETA ALCANCE #7: RECIBIDO_ENTREGA_EQUIPOS.PDF		
8.	Participar de las actividades del comité técnico de la Secretaría de Tecnología informática para presentar recomendaciones de mejoramiento de los procedimientos, a partir de lo observado en cumplimiento de su objeto contractual.	Para éste periodo se realizó la primera reunión de área de la mesa de servicios, el día 13 de febrero a las 8:00 am donde se socializaron los nuevos formatos del SIGC y el cronograma de mesa de servicios para el año 2019.	CD: CARPETA ALCANCE #8: ACTA_12_FEB.PDF		
9.	Apoyar en la implementación del lineamiento L1.S1.08 Acuerdos de Nivel de Servicios, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: velar por el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) para los Servicios Tecnológicos. Apoyando la definición y monitoreo de los acuerdos de nivel de servicio para la plataforma tecnológica de la Alcaldía de Pereira.				Esta actividad no se presenta para éste periodo por tratarse de una medición trimestral.



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
10.	Verificar los tiempos de atención del sistema de información Help y hacer seguimiento a los SLA implementados.	Para este periodo a mesa de servicios reportó un total de 1654 servicios para la totalidad de contratistas y técnicos que prestan soportes nivel 0 y 1 en la dirección de infraestructura tecnológica. A su vez se realizó la activación de 777 usuarios a través del formato de creación y renovación de perfiles por SAIA. También se activaron un total de 43 usuarios en el Mantis. Se realizó la elaboración y socialización mediante reunión del cronograma de actividades de la mesa de servicio para el año 2019.	CD: CARPETA ALCANCE #2: INFORME _COORDINACION.PDF CD: CARPETA ALCANCE #5: CREACION_PERFILES_SAIA.PDF CD: CARPETA ALCANCE #5: INFORME_MANTIS_PERFILES.PDF CD: CARPETA ALCANCE #8: ACTA_12_FEB.PDF CD: CARPETA ALCANCE #7: INFORME_INSTALACION_EDUCACION.PDF	Esta actividad no se presenta para este periodo por tratarse de una medición trimestral.
11.	Apoyar en la coordinación y ejecución de actividades encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la plataforma tecnológica compuesta por los computadores servidores, red de datos, los computadores de escritorio y periféricos de la Alcaldía de Pereira.	Se dio acompañamiento en el proceso de instalación de equipos para la secretaría de educación municipal en sus diferentes instituciones educativas y sedes.	CD: CARPETA ALCANCE #12: Encuesta_de_Satisfacción.PDF	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.
12.	Apoyar la coordinación y ejecución del procedimiento para la medición de satisfacción de usuario con los servicios tecnológicos.			Esta actividad no se desarrolló para este periodo, se programará capacitación y socialización con la dirección de servicios digitales para generar los procedimientos requeridos.
13.	Apoyar en la implementación del lineamiento LIST.16 Tecnología verde, del Modelo de Arquitectura TI IT4+ en lo referente a: debe implementar un programa de correcta disposición final de los residuos tecnológicos, incluyendo las opciones de reutilización a través de otros programas institucionales con los que cuente el gobierno nacional.			Esta actividad no se desarrolló para este 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.
14.	Elaborar y presentar informe mensual con el siguiente contenido mínimo: análisis comparativo de casos registrados en la mesa de servicios tecnológicos, 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 por cada técnico en el periodo, reporte de mantenimientos preventivos y correctivos de la plataforma tecnológica, así como otras estadísticas que se acuerden con el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital.			

JULIANA RENGIFO AGUIRRE
Contratista
C.C. 1.088.278.778

DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor