



ALCALDÍA 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	<b>Juliana Rengifo Aguirre</b>
Informe de Actividades N°	<b>7 de 7</b>
Periodo	29/07/2019 a 28/08/2019
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

## 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 éste periodo se realizó la atención de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinación y direccionamiento de <b>1516</b> servicios mantis para 9 técnicos de la mesa de servicios y 8 practicantes SENA, adicional al direccionamiento para profesionales y auxiliares administrativos del área.</li> <li>- Direccionamiento de <b>971</b> SAIA.</li> <li>- Elaboración de estudios previos y análisis del sector para diferentes procesos contractuales.</li> <li>- Instalaciones de equipos, mantenimiento de UPS, organización Rack.</li> </ul>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #1: INFORME_GENERAL_JUL_AGO.DO C</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: REPORTE_SAIA_JUL_AGO.EXCEL</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: PDE_Cronograma_De_Actividades_M esa_De_Ayuda_v1.pdf</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: ESTUDIOS_PREVIOS.PDF</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ALMACENAMIENTO</li> <li>- PUNTOS DE RED</li> <li>- ACCESORIOS</li> </ul> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: INFORME_INSTALACION.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #1: REGISTRO_SERVICIOS_INSTALACION_MEDIANTE_MANTIS.PDF</p>	<p>El total de servicios para éste periodo por técnico es:</p> <p><b>TÉCNICOS</b></p> <p>Anabeiba Bolívar: 17 Andrés Patiño: 50 Alexander Giraldo: 54 Alejandro Ruiz: 48 Cristian Castro: 41 Hernán Zapata: 64 John Castaño: 59 Julián Flórez: 84 Jorge Sánchez: 35 Julián Ruiz: 31 Jeisson Muñoz: 5 Néstor Valencia: 16 Natalia Yepes: 6 Oscar Aristizabal: 30 Pablo Bedoya: 109 Sandra Salazar: 9 Wberney Soto: 43 Yeison Aluma: 54 Yesica Villegas: 38</p> <p><b>NIVEL I</b></p> <p>Carlos Álvarez: 1 Daniel Ramírez: 1 Francisco Sep: 2 Juan G. Mejía: 44 Constanza Rodríguez: 112</p> <p><b>TOTAL: 1516</b></p>



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
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"><li>- Telefónico</li><li>- Mantis Bug Tracker</li><li>- Presencial</li><li>- SAIA</li></ul> <p>Para éste periodo se atendieron un total de <b>955</b> servicios.</p>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #2: INFORME_GENERAL_JUL_AGO.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #2: REPORTE_SAIA_JUL_AGO.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 éste periodo se han desarrollado mantenimientos preventivos y correctivos en la UPPV.</p>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #3: PDE_Cronograma_De_Actividades_Mesa_De_Ayuda_v1.pdf</p>	



ALCALDIA DE PEREIRA

## INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
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.	Para éste periodo se generó en asesoría con el Ing. Jhonatan Houchar en mantenimientos de UPS y en revisión de cableado estructurado en el Rack principal.	CD: CARPETA ALCANCE #4: MANTENIMIENTO UPS, REVISION RACK.PDF	
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"><li>- 393 SAIA Solicitud de creación y renovación de perfiles</li><li>- 44 Creación de usuario Mantis, SIIF o revalidaciones de Directorio Activo.</li></ul>	CD: CARPETA ALCANCE #5: CREACION_PERFILES_SAIA.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #5: CREACION_PERFILES_MANTIS_SAIA_SIFF_DA.PDF	



ALCALDÍA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
6. Apoyar con la coordinación de los procedimientos para la instalación y reinstalación de software como sistemas operativos, software de ofimática, antivirus y demás software licenciado en los computadores de la red de datos de la Alcaldía de Pereira.	<p>Para éste periodo la mesa de servicios atendió un total de servicios de <b>955</b> registrados por 9 técnicos de la mesa de servicios y 8 practicantes SENA, adicional al direccionamiento para profesionales y auxiliares administrativos del área.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alejandro Ruiz</li> <li>- Jorge Iván Sánchez</li> <li>- Pablo Bedoya</li> <li>- Jeisson Muñoz</li> <li>- Sandra Salazar</li> <li>- Hernán Zapata</li> <li>- Julián Flórez</li> <li>- Néstor Valencia</li> <li>- Wberney Soto</li> </ul>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #6:  REPORTE_GENERAL_JUL_AGO.PDF</p>	TOTAL SERVICIOS 1416
	<p>Practicantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alexander Giraldo</li> <li>- Julián Ruiz</li> <li>- Yesica Villegas</li> <li>- Jhon Castaño</li> <li>- Yeison Aluma</li> <li>- Andrés Felipe Patiño</li> <li>- Cristian Castro</li> <li>- Natalia Yepes</li> <li>- Carolina Quiceno</li> </ul>		



ALCALDÍA DE PEREIRA

# INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

OBJETIVOS O ALCANCES DEL CONTRATO		ACTIVIDAD DESARROLLADA	REGISTRO	Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017 OBSERVACIONES
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.		Se apoyó en la instalación de equipos para las instituciones educativas de la Secretaría de educación.	CD: CARPETA ALCANCE #7: INFORME_INSTALACION_EDUCACION.PDF  CD: CARPETA ALCANCE #7: REGISTRO_SERVICIOS_INSTALACION_MEDIANTE_MANTIS.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.		Acta Reunión.	CD: CARPETA ALCANCE #8: ACTA_REUNION.PDF	
9. Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.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.		Reporte general ENE-AGO	CD: CARPETA ALCANCE #9: REPORTE_ENE_AGO.PDF	Medición trimestral.
10. Verificar los tiempos de atención del sistema de información Help y hacer seguimiento a los SLA implementados.		Reporte general ENE-AGO	CD: CARPETA ALCANCE #10: REPORTE_ENE_AGO.PDF	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
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.		<p>Para éste periodo a mesa de servicios reportó un total de <b>1416</b> servicios para la totalidad de contratistas y técnicos que prestan soportes nivel 0 y 1 en la dirección de infraestructura tecnológica.</p> <p>A su vez se realizó la activación de <b>393</b> usuarios a través del formato de creación y renovación de perfiles por SAIA. También se activaron un total de <b>44</b> usuarios en el Mantis.</p> <p>Elaboración de estudios previos y análisis del sector para diferentes procesos contractuales.</p> <p>Para éste periodo se han desarrollado mantenimientos preventivos y correctivos en la UPPV.</p>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #11: INFORME_GENERAL_JUN_JUL.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #11: CREACION_PERFILES_SAIA.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #11: INFORME_MANTIS_PERFILES.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #11: INFORME_DANO_COLEGIO.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #11: JUSTIFICACIÓN_TVE_2019.PDF</p> <p>CD: CARPETA ALCANCE #11: MANTENIMIENTOS_PREVENTIVOS_H YS.PDF</p>	
12. Apoyar la coordinación y ejecución del procedimiento para la medición de satisfacción de usuario con los servicios tecnológicos.		<p>Debido a que no hubo respuesta de los D.O, se acordó entonces que para éste periodo se aplica la encuesta por medio de SAIA en la que se solicita a los directores de área realizarla un total de 10 veces para posteriormente analizar los resultados.</p> <p><b>LINK:</b></p> <p><a href="https://drive.google.com/open?id=19Bgycx56k3SsHHVJlyO95SmowXieMefQnbLy-UF9vL8">https://drive.google.com/open?id=19Bgycx56k3SsHHVJlyO95SmowXieMefQnbLy-UF9vL8</a></p>	<p>CD: CARPETA ALCANCE #12: Encuesta_de_Satisfacción.PDF</p>	




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
13. Apoyar en la implementación del lineamiento LI.ST.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.	El día 24/04/2019 el señor Carlos Andrés Sepúlveda de la oficina de servicios digitales se presentó en mesa de servicios para hacer el retiro de los elementos siendo él el responsable del proceso, sin que a la fecha se haya realizado o allegado algún reporte o información.	N/A	
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.	Se genera reporte comparativo de la mesa de servicios para los periodos JUN-JUL JUL-AGO.	CD: CARPETA ALCANCE #14: INFORME_ALCANCE_14.PDF	

  
JULIANA RENGIFO AGUIRRE  
Contratista  
C.C. 1.088.278.778

  
DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS  
Supervisor