



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	JEISSON STIVEN MUÑOZ SUAREZ
Informe de Actividades N°	2 de 7
Periodo	28 /02 /2019 – 29/03/2019
Número del Contrato	Contrato #901 del 30 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	30/01/2019
Fecha de Terminación	29/08/2019
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	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> <p>Apoyo en la Instalación de equipos de cómputo en las diferentes sedes educativas del municipio de Pereira</p> <p>-Apoyo a los usuarios que solicitaron servicio a través del mantis o servicio telefónico en la mesa de ayuda</p> <p>-Apoyo en la sala de juntas del despacho del alcalde adecuando respectivamente el audio y video para las respectivas reuniones</p>	<p>RUTA:CD:\Evidencias INF_2/Alcance1:Reporte_general_servicios.pdf</p>	N/A



ALCALDÍA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2. Versión: 01

<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 58 servicios solicitados por el aplicativo Mantis los cuales se referencian según tickets:</p> <p>36051,36144,36128,36100,36028,36030,36033,36032,36031,36027,36054,36053,36026,35842,35844,35846,35845,35276,35318,35644,35649,35689,34981,35650,35654,35661,35666,35672,35677,35678,35709,35715,35719,35727,35733,35154,34942,35076,34905,34902,34684,34938,35005,35006,35008,35009,34920,34888,34669,34552,34767,34890,34889,34891,34586,34550,34554,34555</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017</p> <p>RUTA: CD:\INFORME_2/Evidencia/Alcance1:Reporte_general_servicios.pdf</p>	<p>Total Servicios atendidos y resueltos para éste periodo (58)</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>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</p> <p>Consulta de bases 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

<p>4. Tramitar con la coordinación de la mesa de servicios tecnológicos todos los permisos y autorizaciones necesarias para la realización del servicio técnico.</p>	N/A	N/A	<p>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.</p>
<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 58 servicios para este periodo, los cuales fueron documentados y escalados según procedimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Hardware: 36051,36028,36030,36032,35842,35844,35846,35845,35644,35649,35689,34981,35650,35654,35661,35666,35672,35677,35678,35709,35715,35719,35727,35733,35006,35009,34586</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Impresora: 36144,36033,36031,36054,35318,34942,35076,34905,34938,34767,34891,34550</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Perfiles: 36027,36053</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Redes: 36100,35154,34684,34920,34555</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Servidores: 36128</p> <ul style="list-style-type: none"> - <p>Software: 36026,35276,34902,35005,35008,34888,34669,34552,34890,34889,34554</p>	<p>RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia/Alcance5:Reporte_detallado_tipo_servicios.pdf</p>	<ul style="list-style-type: none"> - - - - - - <p>Hardware (27) Impresora(12) Perfiles (2) Redes (5) Servidores (1) Software (11) Total servicios (58)</p>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión 01		Fecha de Vigencia Mayo 09 de 2017	
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 cumplió 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.
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 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.
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.



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 realizó el respectivo mantenimiento en la secretaria de cultura en el edificio de Lucy Tejada 35644,35649,35650,35654,35661,35666,35672,35677,35678,35709,35715,35719,35727,35733</p>	<p>RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia/Alcance11/instalación_PDF/fotografías</p>	<p>Fecha de Vigencia: Mayo 09 de 2017</p> <p>Total de servicios de mantenimiento de hardware y software (14)</p>
<p>11. Realizar la instalación de equipos de cómputo nuevos, traslados y reubicación de los actuales</p>	<p>Se instalaron 8 equipos en las distintas inspecciones o corregidurias de la parte descentralizada de la alcaldía de Pereira 36028,36030,36032,35842,35844,35846,35845,34586</p>	<p>RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia/Alcance11/instalación_PDF/fotografías RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia/Alcance11/instalación_PDF/fotografías Registro fotográfico un solo PDFcarpeta alcance #11</p>	<p>Total de servicios de instalación de equipos de computo (8)</p>
<p>12. Participar en las actividades técnico administrativas encaminadas a garantizar el correcto funcionamiento de la Secretaria de TICs.</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>	<p>N/A</p>
<p>13. Realizar la medición de satisfacción de usuario para cada uno de los casos atendidos.</p>	<p>N/A</p>	<p>RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia/Alcance13/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>



ALCALDIA DE PEREIRA

INFORME DE ACTIVIDADES, CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Versión: 01 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 el supervisor en cumplimiento del modelo IT4+ y la Política de Gobierno Digital		Se labora informe correspondiente con la comparación de delo 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:INFORME_2/Evidencia /Alcance14/comparativo febrero xlsx RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia /Alcance14/informe mensual Word RUTA:CD:INFORME_2/Evidencia /Alcance14/informe mensual pdf	N/A
---	--	---	--	-----

JEISSON STIVEN MUÑOZ SUAREZ
Contratista
C.C. 1.088.283.528

DIEGO FERNANDO BONILLA RIOS
Supervisor

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