

Pereira, 03 de diciembre de 2018.

Doctor  
**JUAN PABLO GALLO MAYA**  
Alcalde Municipal  
Pereira

**ASUNTO:** Propuesta para la contratación de prestación de servicios **profesionales**

Cordial saludo.

**FRANCISCO LUIS MENA PALACIOS**, identificado con la cédula de ciudadanía No. **91.264.140**, mediante el presente escrito de la manera más respetuosa presento a su consideración mi propuesta para la Prestación de servicios de apoyo a la gestión en la Secretaría de Tecnologías de la Información y la Comunicación del Municipio de Pereira, de conformidad al siguiente objeto.

**OBJETO:**

**Apoyar a la Dirección de infraestructura tecnológica de la secretaria de tecnologías de la información y las comunicaciones en la instalación y puesta en marcha de un software para mesa de servicio.**

#### **ALCANCE DE LA PROPUESTA**

Planeación y puesta en marcha en primera fase de un software para mesa de servicios, se deben desarrollar las siguientes actividades: 1) Inducción del personal de soporte técnico en la cultura, objetivos y procesos de la mesa de servicio de acuerdo a los lineamientos establecidos en el procedimiento registrado en el Sistema Integrado de Gestión. 2) Análisis preliminar del sistema de administración de Mesa de Ayuda, procedimientos, metodología y controles, como así también una retroalimentación desde el cliente para el mejoramiento continuo de dicho sistema 3) Definir el sistema: categorizaciones de problemas de Acuerdo a los Niveles de Servicio, reglas de asignación adecuadas y eficientes, priorización de casos según criticidad, políticas de escalamiento adecuadas para que sean reasignados los requerimientos según la complejidad de los mismos en combinación con tiempos de espera mínimos para el usuario final, notificaciones y alarmas de servidores y equipos activos, documentación de soluciones para aplicar a resoluciones futuras (base de conocimientos). 4) entrega de un informe final del estado del proceso de planeación y puesta en marcha de la primera fase.

**PLAZO:** El plazo de ejecución de la propuesta se estima en veintinueve días (29) días, contados a partir de la suscripción del acta de inicio el término del contrato no podrá exceder la vigencia del 31 de diciembre de 2018, si el periodo a ejecutar es menor al plazo efectivamente establecido, este será desde el momento de suscripción del acta de inicio.

**LUGAR DE EJECUCIÓN:** La presente propuesta se ejecutará en el Municipio de Pereira.

**VALOR Y FORMA DE PAGO:** El valor del presente contrato se pacta mediante un (1) acta parcial mensual vencida por valor de DOS MILLONES QUINIENTOS VEINTICUATRO MIL PESOS M/L. (\$2.524.000), previo cumplimiento de las obligaciones derivadas del objeto del contrato y su aceptación a satisfacción por parte del Municipio de Pereira, certificado por el supervisor.

### **COMPROMISO**

Me comprometo a cumplir a cabalidad con las directrices establecidas por el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.

### **MANIFESTACION EXPRESA Y BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO**

Declaro bajo la gravedad de juramento que no me encuentro incurso en causales de inhabilidad e incompatibilidad y demás prohibiciones para contratar previstas en la constitución política en los artículos 8 de la Ley 80 de 1993, 83 de la Ley 104 de 1993 y artículo 18 de la Ley 1150 de 2007 y demás disposiciones vigentes sobre la materia.

Atentamente;

**FRANCISCO LUIS MENA PALACIOS**  
C.C. 91.264.140 expedida en Bucaramanga