

<p>República de Colombia</p>  <p>Gobernación de Santander</p>	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 1 de 18

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 2 de 18

CONTENIDO

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS.....	4
OBJETIVO GENERAL.....	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. CATALOGO DE SERVICIOS.....	5
4. CARACTERIZACION DE SERVICIOS DE TI.....	6
INTERNET.....	6
WIFI	7
INTRANET	8
COPIA DE SEGURIDAD.....	9
TELEFONIA	10
CORREO INSTITUCIONAL	11
SERVICE CENTER Y MESA DE AYUDA	12
CARPETAS COMPARTIDAS	13
SEGURIDAD PERIMETRAL.....	14
ANTIVIRUS.....	15
SOPORTE TECNICO	16
SOPORTE A EQUIPOS EN LABORATORIO.....	17

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 3 de 18

1. INTRODUCCION

La oficina de la Dirección de Sistemas Información, esta para brindar apoyo en todos los procesos ejecutando lineamientos para las buenas prácticas de TI , garantizando disponibilidad, integridad, y confidencialidad de la información , soportada en la infraestructura tecnológica y de comunicaciones, con respaldo de recursos humanos de técnicos, tecnólogos e ingenieros capacitados para tal fin, los cuales son los encargados de mantener los sistemas de información y las herramientas tecnológicas de la oficina de Mesa de ayuda actualizados y disponibles las 24 horas de los 7 días de la semana.

El presente documento contiene el Catálogo de Servicios Tecnológicos de la Dirección de Sistemas de Información, muestra los servicios de TI que la Oficina presta a las demás dependencias y los procesos como soporta al desarrollo de sus actividades de negocio. El catálogo tiene gran impacto en el modelo de gestión de la Gobernación de Santander al aportar agilidad y visión global del trabajo que presta la oficina a todos los niveles de Mesa de Ayuda, por lo tanto se muestra la relación de la Gestión de TI con los demás procesos en virtud de los acuerdos de nivel de servicio que puedan establecerse.

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 4 de 18

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Tener un Catálogo de Servicios Tecnológicos que muestre todos los servicios de TI que brinda, la Dirección de Sistemas de Información de la Gobernación de Santander a todos sus Funcionarios como soporte tecnológico a los procesos misionales de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Relacionar todos los servicios T.I que la Dirección de Sistemas de información de la Gobernación de Santander presta a sus Funcionarios.
- Caracterización de los servicios tecnológicos de TI que presta la dirección de Sistemas de Información.

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 5 de 18

3. CATALOGO DE SERVICIOS

Con base en lo anterior se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

CONECTIVIDAD				
 INTERNET	 WIFI	 INTRANET	 TELEFONÍA	 COPIAS DE SEGURIDAD

COMUNICACIONES			
 CORREO INSTITUCIONAL	 SERVICE CENTER	 CARPETAS COMPARTIDAS	

SEGURIDAD	
 SEGURIDAD PERIMETRAL	 SOFTWARE DE ANTIVIRUS

SOPORTE TECNICO	
 SOPORTE TECNICO DE HARDWARE Y SOFTWARE	 SOPORTE TECNICO A EQUIPOS EN LABORATORIO

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 6 de 18

4. CARACTERIZACION DE SERVICIOS DE TI

INTERNET

Descripción:

Acceso a la red de internet a través de equipos de cómputo de la Gobernación de Santander

Características Técnicas: La solución de conectividad e internet le permite a la Gobernación de Santander compartir información entre oficinas dispersas geográficamente y/o acceder a internet, combinando diferentes tecnologías de acceso a redes y transporte, integrando aplicaciones de datos, voz y video. Servicio unificado de telecomunicaciones que responde a las necesidades de información y tráfico de datos, y permitiendo a GOBERNACION DE SANTANDER y a sus funcionarios, contar con las herramientas de telecomunicaciones para optimizar trabajos operativos, soporte a los usuarios y lograr mayor eficiencia en sus resultados.

Categoría: Conectividad

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 100%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 7 de 18

WIFI

Descripción: Acceso a la red de internet de forma inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores.

Características Técnicas: La solución Wireless está en protocolo IPV 6, lo cual hace que esta tecnología simplifique la manera en que se despliegan los Access points y se configuran, teniendo como eje central una administración unificada.

Un innovador conjunto de protocolos de control cooperativo permite la creación de redes inalámbricas seguras, escalables, de alto rendimiento y de misión crítica donde no es fácil dar acceso a una red inalámbrica confiable.

Categoría: Conectividad

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99.99%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 8 de 18

INTRANET

Descripción: Acceso a la red interna de la institución para el uso de recursos locales restringidos.

Características Técnicas: Permite el uso de impresoras, scanner, carpetas compartidas, telefonía IP interna, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos de la Gobernación de Santander.

Categoría: Conectividad

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativa mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99.99%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 9 de 18

COPIA DE SEGURIDAD

Descripción: Establecer las directrices para administrar y desarrollar actividades relacionadas con los procesos de copias de seguridad, garantizando así la integridad, disponibilidad, confidencialidad y minimizando el riesgo de pérdida de los datos en eventos de restauración.

Características Técnicas: Respaldo de la información a los equipos de cómputo de los funcionarios de la Gobernación de Santander.

Se define un plan de copias de seguridad el cual inicia con la programación de las tareas de respaldo en el área del centro de datos incluyendo medios USB externos, red NAS, cuentas de nube en Google y Microsoft Office 365 y custodia en sitio seguro de los elementos o cuentas que contengan las copias de las bases de datos y archivos de sistemas de información.

Categoría: Almacenamiento

Responsable: Dirección de Sistemas de información

Usuario objetivo: Funcionarios de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 100%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 10 de 18

TELEFONIA

Descripción: Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos y externos de la institución.

Características Técnicas: El sistema de telefonía de la Gobernación de Santander permite una comunicación confiable, segura entre las diferentes oficinas y sedes hacia destinos nacionales e internacionales, en el cual existe un control de llamadas común y de alta disponibilidad que proporciona registro de punto final, procesamiento de llamadas, control de admisión de llamadas, presentación de la parte que llama, selección de códec, conectividad PSTN y los requisitos generales de trunking, así como otros factores.

Categoría: Comunicación

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99.99%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 11 de 18

CORREO INSTITUCIONAL

Descripción: Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales.

Características Técnicas: Basado en Microsoft Office 365 que incluye aplicaciones basadas en la Web, como Excel y Outlook, integradas con servicios en la nube, como, OneDrive y Teams, que permiten mantener la productividad en cualquier lugar basado en la nube que incluye funcionalidades de cumplimiento y protección de la información.

Categoría: Comunicación

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 100%

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 12 de 18

SERVICE CENTER Y MESA DE AYUDA

Descripción: Centro de contacto telefónico dedicado a resolver Incidentes y requerimientos de forma rápida y eficaz las diferentes inquietudes y consultas.

Características Técnicas: Personal capacitado para atención al usuario a través de canales telefónicos, acceso remoto y personalmente.

Categoría: Comunicación

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 m y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m.

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Prestar servicios técnicos especializados de nivel 2 y son los siguientes:

- Soportes aplicativos virtual y físico.
- Creación de usuario de domino, Guane, correo electrónico.
- Administración de consola antivirus.
- Administración de consola firewall.
- Administración y operación Datacenter

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 13 de 18

CARPETAS COMPARTIDAS

Descripción: Servicio de carpetas compartidas que permiten el uso y modificación de documentos en cualquier momento.

Características Técnicas: Carpetas compartidas por medio de un file server que permite el uso compartido de documentos, también este server genera copias de seguridad periódicamente y así poder tener toda la información disponible cuando se requiera.

Categoría: Comunicación

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativa mesa de ayuda
ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 14 de 18

SEGURIDAD PERIMETRAL

Descripción: Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red institucional(internet e intranet).

Características Técnicas: Sistema de seguridad conformado por equipos robustos Firewall en alta disponibilidad, configurados para la protección de los servidores y la red institucional en general.

Categoría: Seguridad

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Apicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 100%

	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 15 de 18

ANTIVIRUS

Descripción: Software Antivirus MCAFEE que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas informáticas incluyendo el Ransomware. Además, cuenta con soporte para Windows, Mac y Android.

Características Técnicas: Compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos y correctivos de los diferentes equipos de la Gobernación de Santander.

Categoría: Seguridad

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 100%

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 16 de 18

SOPORTE TECNICO

Descripción: Brindar el servicio de soporte técnico de hardware y software a los requerimientos o incidentes solicitados por las diferentes dependencias de la Gobernación de Santander.

Características Técnicas: Gestión de solicitudes de reporte a través de la plataforma de mesa de ayuda, se registra la solicitud a través de mesa de ayuda, y se genera un ticket, en donde la dirección de sistemas de información cuenta con personal idóneo para darle solución a las solicitudes hechas por los funcionarios de la Gobernación de Santander.

Categoría: Soporte a usuarios

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 12:00 p.m.; 1:00 p.m.-5:00 p.m.

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Prestar servicios técnicos de nivel 1 y son los siguientes:

- Configuración de equipos de cómputo (acceso a carpetas compartidas), acceso a dominio.
- Conexión a Internet.
- Instalación de impresoras y/o Configuración.
- Funcionamiento de Hardware y sus periféricos.
- Apoyo Ofimática.
- Configuración de aplicativos y acceso (Forest, Guane y la intranet).
- Se restablece la contraseña del usuario de dominio con el aplicativo active.
Director

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 17 de 18

SOPORTE A EQUIPOS EN LABORATORIO

Descripción: Soporte técnico de los equipos en laboratorio para un servicio especializado.

Características Técnicas: Mantenimiento preventivo o correctivo especializado a los equipos de los funcionarios de la Gobernación de Santander, existe un formato de registro para el ingreso al laboratorio llamado “SOLICITUD DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS” en donde se ingresan los datos solicitados.

Categoría: Soporte a usuarios

Responsable: Dirección de Sistemas de Información

Usuario objetivo: Funcionarios y contratistas de la Gobernación de Santander

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 12:00 p.m.; 1:00 p.m.-5:00 p.m.

Contacto de Soporte: Aplicativo mesa de ayuda ext. #1710

Acuerdos de Nivel de Servicio: Prestar servicios técnicos especializados de nivel 2 y son los siguientes:

:

- Soportes aplicativos virtual y físico.
- Creación de usuario de domino, Guane, correo electrónico.
- Administración de consola antivirus.
- Administración de consola firewall.
- Administración y operación Datacenter.

 <p>República de Colombia</p> <p>Gobernación de Santander</p>	<h2>Catálogo de servicios</h2>	CÓDIGO	AP-TIC- IN-03
		VERSIÓN	0
		FECHA DE APROBACIÓN	10/05/2022
		PÁGINA	Página 18 de 18

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISÓ	APROBÓ
0	09-MAYO-2022	Creación del procedimiento	<p>CARLOS FERNANDO LEÓN BARAJAS</p> <p>Director de Sistemas de Información</p>	<p>MIGUEL GUILLERMO SARMIENTO SARMIENTO</p> <p>Secretario Tecnologías de Información y Comunicaciones</p>