



# **CATALOGO DE SERVICIOS DE TI**

## **GOBERNACION DE SANTANDER**



## TABLA DE VERSIONES

VERSIÓN	FECHA	AUTOR
<b>Versión 1</b>	<b>08/2017</b>	<b>Manuel Mogollón</b>



## TABLA DE CONTENIDO

### Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. ACUERDO NIVELES DE SERVICIO. ....	5
3. CATÁLOGO DE SERVICIOS TI .....	6
3.1 SERVICIO INTERNET .....	6
3.2 SERVICIO CORREO ELECTRONICO .....	6
3.3 SERVICIO SISTEMAS DE INFORMACION .....	7
3.4 SERVICIO PAGINAS WEB .....	7
3.5 SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CIs.....	8
3.6 SERVICIO DATA CENTER .....	8
3.7 SERVICIO RED DE DATOS.....	9
3.8 SERVICIO SOPORTE A USUARIOS.....	9



## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento fue creado desde la secretaria TIC del departamento de Santander con el fin de enmarcar todos los servicios de TI que se ofrecen a la entidad. Los cuales se encuentran alineados con las necesidades internas y a los objetivos institucionales.

Para cada servicio se tendrá en cuenta una breve descripción, unos objetivos, características, alcance, canal, beneficiarios e indicadores y de igual manera se establecen unos tiempos para la actualización del mismo.

El catálogo de TI que se presenta hace parte del portafolio de servicios de TI de la entidad y solo se relacionan los servicios que se encuentran activos, operativos y son viables para los clientes, es muy importante este catálogo ya que nos representa las capacidades actuales de TI que se tienen en la Gobernación de Santander.



## 2. ACUERDO NIVELES DE SERVICIO.

**1er. Nivel de soporte:** El soporte se brinda por medio de la mesa de ayuda con el software Aranda y la comunicación se puede hacer mediante la extensión 1710, correo electrónico, presencial y mediante el aplicativo web. Soporte de Baja complejidad.

**2°. Nivel de soporte:** Ofrece un nivel de soporte y solución especializado en el servicio, es brindado por el grupo de gestión responsable de la funcionalidad y entrega del servicio.

**3er. Nivel de soporte:** Este nivel está representado por los administradores y responsables directos del servicio (Secretario y director), los cuales tienen la capacidad de gestionar a un alto nivel los temas relacionados con la entrega y soporte del servicio.

**4°. Nivel de soporte:** Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores externos.

### 3. CATÁLOGO DE SERVICIOS TI

3.1 SERVICIO INTERNET	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	El servicio por el cual se brinda conectividad con el fin de enviar y recibir información dentro y fuera de la gobernación de Santander.
<b>OBJETIVO</b>	Brindar conectividad a los servidores públicos, contratistas y visitantes.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	Canal dedicado con reuso 1:1 en fibra óptica de 200 Mb prestado por el operador telebucaramanga.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno y Externo
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	A través de la secretaria TIC con un proveedor externo (Telebucaramanga).
<b>BENEFICIARIO</b>	Servidores públicos, contratistas y ciudadanos.
<b>ANS</b>	Todos los niveles
<b>INDICADOR</b>	Número de Horas fuera de línea*100/Número de Horas Operación Trimestral

3.2 SERVICIO CORREO ELECTRONICO	
<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio por el cual se puede enviar y recibir mensajes de información con datos adjuntos.
<b>OBJETIVO</b>	Brindar a los servidores públicos y contratistas de la entidad una plataforma de correo electrónico confiable y segura con el fin de brindar y recibir información institucional.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	Servicio de office 365 con Microsoft Cuenta E1 Cant 100 Cuenta kiosko Cant 900 Servicio por 1 año.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	A través de la secretaria TIC con un proveedor externo. (Microsoft)
<b>BENEFICIARIO</b>	Servidores y contratistas.

<b>ANS</b>	Nivel 2 y 4
<b>INDICADOR</b>	Numero de cuentas funcionando * 100 / número de cuentas activas.

### 3.3 SERVICIO SISTEMAS DE INFORMACION

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Brindar a los funcionarios y contratista sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.
<b>OBJETIVO</b>	Ofrecer asesoría técnica en la elaboración, soporte, administración, lineamientos, acompañamiento y supervisión de los sistemas de información.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	Sistema financiero y administrativo GUANE. Sistema integrado de salud. Nómina. Sistema SIA Financiero 2005-2013. Pasivocol. SEEPI. Mesa de ayuda. Sistema jurídico. FOREST Sistema de correspondencia.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	Secretaria TIC
<b>BENEFICIARIO</b>	Dependencias de la Administración departamental.
<b>ANS</b>	Nivel 2 y 4
<b>INDICADOR</b>	Aplicaciones desarrolladas*100/Total aplicaciones proyectadas

### 3.4 SERVICIO PAGINAS WEB

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Brindar apoyo en la elaboración, gestión, actualización, administración de las paginas web del departamento.
<b>OBJETIVO</b>	Poner a disposición de los ciudadanos toda la información de gestión, ejecución, convocatorias y desarrollo de proyectos de la administración departamental a través de WWW, celulares y

	ipads.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	Las pagina web principal se encuentra desarrollada en joonla y gestor de contenidos, las otras páginas web en wordpress. Se realizan con lineamientos de usabilidad y accesibilidad.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	Secretaria TIC y proveedores externos.
<b>BENEFICIARIO</b>	Funcionarios, contratistas y ciudadanos.
<b>ANS</b>	Nivel 2 y 4
<b>INDICADOR</b>	Aplicaciones desarrolladas*100/Total aplicaciones proyectadas

### 3.5 SERVICIO MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO CIs

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Prestar el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de los elementos de configuración tales como desktops, laptops, impresoras, escáner, etc.
<b>OBJETIVO</b>	Mantener actualizados y en correcto funcionamiento los elementos de configuración mejorando la prestación del servicio a la comunidad, los funcionarios y los contratistas.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	Se realiza en el cuarto técnico, con herramientas idóneas para el desarrollo de la actividad y con personal calificado. Estos mantenimientos son de hardware y software.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	Secretaria TIC
<b>BENEFICIARIO</b>	Funcionarios y contratistas.
<b>ANS</b>	Nivel 2 y 3.
<b>INDICADOR</b>	Número de equipos en reparación * 100 / total equipos.

### 3.6 SERVICIO DATA CENTER

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicios mediante el cual se brinda alojamiento a las páginas web, base de datos, aplicaciones, directorio activo y dominio.
--------------------	---



<b>OBJETIVO</b>	Brindar espacio físico y lógico para el almacenamiento seguro de información, páginas web, aplicaciones, directorio activo y dominio.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	10 servidores físicos 50 servidores virtuales con sistema operativo Windows server, 2008, 2012 y Linux centos.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno y Externo
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	Secretaria TIC y proveedores externos.
<b>BENEFICIARIO</b>	Ciudadanos, funcionarios y contratistas.
<b>ANS</b>	Nivel 2 y 4
<b>INDICADOR</b>	Número de Horas fuera de línea*100/Número de Horas Operación Trimestral

### 3.7 SERVICIO RED DE DATOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Red física e inalámbrica que permite la conectividad entre elementos de configuración.
<b>OBJETIVO</b>	Brindar un canal de comunicación entre los elementos de configuración.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	Dentro del edificio principal está instalada tipo estrella y para los descentralizados están conectados por medio de fibras oscuras. Cada piso tiene un rack de datos y de ahí se conectan las diferentes oficinas y terminales.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno/Externo
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	Secretaria TIC y proveedores externos
<b>BENEFICIARIO</b>	Funcionarios, ciudadanos y contratistas.
<b>ANS</b>	Nivel 2 y 4.
<b>INDICADOR</b>	Número de equipos conectados a la red corporativa * 100 / Total de equipos de la Gobernación

### 3.8 SERVICIO SOPORTE A USUARIOS

<b>DESCRIPCIÓN</b>	Servicio de help desk que se ofrece a través de una herramienta y en diferentes niveles de
--------------------	--

	acuerdo de servicio.
<b>OBJETIVO</b>	Brindar apoyo técnico en la solución de problemas a los funcionarios y contratistas en temas de tecnología.
<b>CARACTERISTICA DEL SERVICIO</b>	El servicio se presta a través del procedimiento de mesa de ayuda utilizando el software Aranda. El contacto es telefónico con la ext 1710, presencial y aplicativo web.
<b>ALCANCE DE SERVICIO</b>	Interno / Externo
<b>CANAL DE PRESTACIÓN</b>	Secretaria TIC y proveedores externos.
<b>BENEFICIARIO</b>	Funcionarios y contratistas.
<b>ANS</b>	Nivel 1 y 2.
<b>INDICADOR</b>	Número de Solicitudes atendidas * 100 / Total de Solicitudes recibidas.