

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

1. OBJETIVO

Proporcionar a través del catálogo de servicio de TI una fuente única de información sobre todos los servicios vigentes y acordados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante OTIC), alineando los servicios basados en TI (Tecnologías de la Información) y los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, y apoyo del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, en adelante MinAgricultura.

La relación de los servicios de TI acordados de MinAgricultura se describe en el numeral “3. Desarrollo” del presente documento.

2. DEFINICIONES

Para el Catálogo de Servicios se deben tener en consideración los siguientes conceptos:

ANS: Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. El Acuerdo de Nivel de Servicio (Service Level Agreement, SLA) describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del usuario

Catálogo de Servicios: Es una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en el ambiente de producción, incluso los que están disponibles para su entrega. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de servicios de TI: servicios de cara al usuario que son visibles para el negocio (vista externa), y servicios de apoyo requeridos por el proveedor de servicios para ofrecer servicios de cara al usuario (vista interna).

CI: Elemento de Configuración. Todo activo de software, hardware o documentos relacionados con los Activos de la Entidad. Es cualquier elemento que se encuentra en la Entidad y que es importante controlar para proporcionar un servicio. Los CI's pueden ser físicos (un servidor), lógicos (un sistema operativo instalado en el servidor) o conceptuales (el servicio que proporciona el servidor).

Estrategia Institucional: Un plan de acción sistemático y a largo plazo diseñado para lograr metas de negocio particulares.

Estrategia del Servicio: Es un plan sistemático y a largo plazo, diseñado por la organización de servicios de TI para alcanzar objetivos estratégicos determinados. Esta fase tiene el propósito de definir qué servicios se prestarán, a qué usuarios, y en qué mercados.

Gestión de Servicios: Es un conjunto de capacidades organizacionales especializadas para proporcionar valor a los usuarios en forma de servicios.

REVISO	APROBO
<p>Nombre: Angelica Maritza Salinas Mayorga Cargo: Profesional Especializado Fecha: Agosto 25- 2017</p>	<p>Nombre: Fidel Antonio Torres Moya Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones Fecha: Agosto 25 - 2017</p>

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

Gestión de Servicios de TI: La implementación y gestión de calidad de servicios de TI que reúnen las necesidades del negocio. La Gestión de Servicios de TI es realizada por los prestadores de servicio a través de la apropiada combinación de personas, procesos y tecnologías de información.

Gobierno de TI: Asegura que políticas y estrategias sean realmente implementadas, y que los procesos requeridos se están siguiendo correctamente. Gobierno incluye definición de roles y responsabilidades, mediciones y presentación de informes, así como la toma de acciones para resolver cualquier asunto que se identifique.

OTIC: Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

PMI: Project Management Institute. Organización Internacional de Gerencia de Proyectos

Portafolio de Servicios: Representa una lista completa de los servicios gestionados por un proveedor de servicios; algunos de estos servicios son visibles a los usuarios y/o colaboradores. Contiene compromisos contractuales vigentes, información sobre el desarrollo de servicios nuevos y planes de mejoramiento continuo a los servicios, iniciados por el perfeccionamiento continuo del servicio. El Portafolio de Servicios se divide en tres fases: Proyección de Servicios, Catálogo de Servicios y Servicios Retirados.

Servicio: Una manera de entregar valor a los usuarios y/o colaboradores para facilitar los resultados que los usuarios quieren lograr sin la propiedad de los costos y riesgos particulares.

Servicios de Negocio: Un servicio que se entrega a los usuarios del negocio por unidades de negocio. La entrega exitosa de los servicios de negocio con frecuencia depende de uno o más servicios de TI. Se caracterizan por representar un valor directo para los usuarios y/o colaboradores, por ejemplo, el hecho de proveer correo electrónico y acceso a Internet.

Servicios de Soporte: Un servicio de TI que no es directamente usado por la dependencia, pero es requerido por el proveedor de servicios de TI para entregar los servicios de cara al usuario. Servicios de apoyo también pueden incluir servicios de TI sólo utilizados por el proveedor de servicios de TI. Todos los servicios que soportan producción, incluyendo los que están disponibles para su despliegue, se registran en el catálogo de servicios, junto con información acerca de sus relaciones con los servicios de cara al usuario y otros elementos de configuración.

SGSI: Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Responsable del Servicio: Es responsable de un servicio específico dentro de la organización, sin importar dónde residen los componentes de tecnología de soporte, procesos y capacidades profesionales.

UC: Contrato de Soporte (Proveedores). Es un contrato entre el proveedor de servicios de TI y un tercero. El UC, define objetivos y responsabilidades necesarias para cumplir con los niveles

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

de servicio acordados en un Acuerdo de Nivel de Servicio.

3. DESARROLLO



3.1.1 DESCRIPCIÓN

Se denominan Portales Web a los sitios o páginas web del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, que son utilizados para visualizar información institucional, servicios, estadísticas, noticias y trámites relacionados con MinAgricultura.

3.1.2 OBJETIVO

Brindar atención y solución a las solicitudes de usuarios y/o colaboradores relacionados con los sitios web de MinAgricultura, para gestionar y administrar los mismos de una manera oportuna y precisa de acuerdo a las necesidades de MinAgricultura.

3.1.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Portales WEB, permite gestionar y administrar de una manera adecuada los componentes tecnológicos requeridos para el correcto funcionamiento de los diferentes portales vigentes en MinAgricultura, estableciendo el control de acceso a la información por parte de los usuarios, colaboradores y Entidades.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.1.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Portales WEB, permite administrar los diferentes portales de MinAgricultura vigentes para lo cual administra la creación de secciones dentro de los portales, administra el contenido y/o publicaciones específicas, gestiona la asignación de usuarios, privilegios para la consulta y publicación de información del sector Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural de Colombia.

Con la prestación de este servicio MinAgricultura, ofrece transparencia y acceso a la información pública para los usuarios, Entidades del sector, agremiaciones, asociaciones, otros grupos de interés y ciudadanía en general.

3.1.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El canal por el cual se presta el servicio de Portales WEB es *virtual* y los medios utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555.
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial (team@minagricultura.gov.co)
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura. (<http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>)

3.1.6 BENEFICIARIO

El servicio de Portales WEB de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o beneficiarios dependiendo del portal WEB utilizado:

Portales WEB de MinAgricultura	Tipo de Usuario
Portal WEB www.minagricultura.gov.co	Interno y Externo, para el sector Agropecuario y de Desarrollo Rural.
Colombia Siembra	Interno y Externo, para el sector Agropecuario y de Desarrollo Rural.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

Programa Formalización de La Propiedad Rural	Interno y Externo
Ventanilla única Forestal (VUF) https://vuf.minagricultura.gov.co	Interno y Externo (para la cadena productiva forestal)
Agronet	Interno y Externo
Sistema de Información de Gestión y Desempeño de Organizaciones de Cadenas (SIOC)	Interno y Externo, para las cadenas productivas.
Sistema de Información de Cadenas Lácteas agropecuarias (SICLA)	Interno y Externo, para las cadenas productivas.
Intranet (Camponet) https://camponet.minagricultura.gov.co (Incluyendo los servicios de Certificados Laborales, Reserva de Salas, entre otros)	Interno, de uso exclusivo para los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura.
Red de Información documental agropecuaria de Colombia (RIDAC)	Interno y Externo
Jóvenes Rurales	Interno y Externo

3.1.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Portales WEB, es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de MinAgricultura, con una meta mínima de 99% mensual.

3.1.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.2.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Administración de Servidores permite la configuración, administración, soporte y mantenimiento a los servidores (Físicos y Virtuales) que dan soporte a los sistemas de información y servicios de TI de MinAgricultura.

3.2.2 OBJETIVO

Administrar y ofrecer soporte para los servidores en la infraestructura TI de MinAgricultura a fin de garantizar la continuidad operativa de todos los servicios de TI y las necesidades de MinAgricultura

3.2.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Administración de Servidores, permite gestionar y administrar los servidores (Físicos y Virtuales) que soportan los procesos, actividades y sistemas de información dentro de la infraestructura de TI de Minagricultura; los servidores son componentes tecnológicos críticos en las actividades diarias de los usuarios, colaboradores y Entidades del sector, ya que a través de estos se almacena, procesa y transfiere información.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

A través de este servicio se pretende mantener la estabilidad operacional de la información dentro de los servidores y controlar de una manera eficiente los impactos de un tráfico elevado de transacciones inesperadas que puedan afectar las operaciones de MinAgricultura.

3.2.4 ALCANCE DE SERVICIO

La administración de servidores está enfocada a los siguientes tipos de servidores que se gestionan a través de este servicio:

- ✓ Servidor de Archivos
- ✓ Servidor de Impresión
- ✓ Servidor de Correo
- ✓ Servidor de Telefonía
- ✓ Servidor Proxy
- ✓ Servidor WEB
- ✓ Servidor de Base de Datos

Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permitan a los usuarios y/o colaboradores realizar sus actividades de manera transparente, garantizando que la información esté disponible y confiable cuando sea requerida:

- ✓ Gestionar el acceso a los usuarios o colaboradores.
- ✓ Verificar los Logs o registros de actividad asociados a los servidores.
- ✓ Monitoreo de los recursos (uso y carga de la CPU, el uso de la memoria, el espacio en disco duro disponible, el ancho de banda usado).
- ✓ Monitoreo de procesos y servicios en los servidores.
- ✓ Actualizaciones de hardware y software
- ✓ Actualizaciones de seguridad.
- ✓ Administrar la capacidad instalada.
- ✓ Administrar los grupos, usuarios y contraseñas, privilegios de acceso y políticas de grupo.
- ✓ Administrar espacio en disco, estructurar y administrar arreglos de discos.
- ✓ Administrar los servicios propios de cada sistema operativo.
- ✓ Definir protocolos y rutinas de encendido y apagado de servidores.
- ✓ Realizar el monitoreo de logs, análisis de alarmas y mensajes de error.
- ✓ Ejecutar los protocolos de auditoría.
- ✓ Generar recomendaciones de actualización de la plataforma de infraestructura de servidores y sus respectivos servicios.
- ✓ Establecer y garantizar las configuraciones técnicas e integración con proveedores de infraestructura de TI.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.2.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Administración de Servidores es **virtual** y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.

3.2.6 BENEFICIARIO

El servicio de Administración de Servidores de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (Usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura)
- ✓ Externo (Entidades adscritas o vinculadas a MinAgricultura)

3.2.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Administración de Servidores es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.2.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicio)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.3.1 DESCRIPCIÓN

Este servicio consiste en mantener disponible, operativos y en correcto funcionamiento todo elemento que compone el centro de datos, dicho mantenimiento debe ser sobre cada elemento ya sea activo o pasivo, así como también mantener el lugar organizado y acatar las políticas de seguridad y gestión dadas por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

3.3.2 OBJETIVO

Administrar, configurar y mantener la infraestructura física y equipos de tecnología que están dentro del centro de datos, así como asegurar el control de acceso al mismo.

3.3.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Infraestructura Centro de Datos incluye actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a los componentes tecnológicos del centro de datos entre ellos Servidores, Switches, Routers, Hubs, Firewall, UPS, Aire Acondicionado.

A través de este servicio se debe garantizar la funcionalidad técnica de los equipos tecnológicos del centro de datos y controlar de una manera eficiente el acceso al mismo.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.3.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Infraestructura Centro de Datos está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de los componentes tecnológicos por parte de la OTIC y que están dentro del Centro de Datos de MinAgricultura:

- ✓ Gestionar y administrar el acceso al datacenter por parte de los especialistas de la OTIC que tengan el perfil y privilegios correctamente asignados y aprobados.
- ✓ Realizar acciones o actividades de mantenimiento preventivo a los componentes tecnológicos del Centro de Datos.
- ✓ Establecer el canal de comunicación adecuado con los especialistas de la OTIC para el soporte de los componentes tecnológicos que operan dentro del Centro de Datos.
- ✓ Realizar actividades preventivas o correctivas a los componentes tecnológicos del Centro de Datos, con una disponibilidad 7 x 24.
- ✓ Supervisar y administrar la instalación de los elementos tecnológicos dentro del Centro de Datos.

3.3.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Infraestructura Centro de Datos es **multicanal** y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Presencial, cuando se requiere dar soporte en sitio sobre el Centro de Datos y semipresencial, cuando se requiere soporte o conectividad remota (Centro de Datos).

3.3.6 BENEFICIARIO

El servicio de Infraestructura Centro de Datos de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o colaboradores:

- ✓ Interno (corresponde a OTIC de MinAgricultura)

3.3.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Administración de Servidores es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.3.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.
Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.4.1 DESCRIPCIÓN

Este servicio consiste en la ejecución de todos los procesos técnicos, operativos y administrativos para la correcta operación de los servicios de base de datos de la Entidad.

3.4.2 OBJETIVO

Administrar, configurar, operar y soportar las bases de datos de los Servicios TI y de los diferentes sistemas de información de MinAgricultura

3.4.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Administración Bases de Datos incluye actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a las bases de datos.

A través de este servicio se debe mantener la funcionalidad técnica de las bases de datos y controlar de una manera eficiente el acceso a los usuarios y de los especialistas de TI del área de la OTIC de MinAgricultura (para solicitudes o acciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.4.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Administración Base de Datos está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de las bases de datos que soportan los sistemas de información de MinAgricultura.

- ✓ Gestionar y administrar el acceso a las bases de datos a través de los sistemas de información de MinAgricultura, teniendo en cuenta el perfil y privilegios asignados.
- ✓ Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se deriven de la operación y carga de trabajo de los sistemas de información sobre las bases de datos.
- ✓ Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.
- ✓ Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de las bases de datos, sus relaciones y hojas de vida.
- ✓ Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de la plataforma que soporta las bases de datos.
- ✓ Elaborar y presentar reportes, informes, estadísticas e información relacionada al desempeño de las bases de datos.

3.4.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Administración Base de Datos es **virtual** y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555.
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co

3.4.6 BENEFICIARIO

El servicio de Administración Base de Datos de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte).
- ✓ Interno (asociado a la OTIC de MinAgricultura).

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.4.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Administración de Bases de Datos es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.4.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.5.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de correo electrónico consiste en un medio de comunicación electrónico que permite el intercambio de mensajes con usuarios internos y/o externos de manera segura, ágil y confiable.

El correo electrónico institucional busca facilitar a los usuarios y/o colaboradores comunicarse utilizando un medio que facilite la colaboración y las decisiones rápidas.

3.5.2 OBJETIVO

Gestionar el servicio de correo electrónico de tal manera que permita facilitar el intercambio de información de forma ágil, oportuna y segura para MinAgricultura.

3.5.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de correo electrónico incluye actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a las cuentas de correo, filtro de correos entrantes que son considerados riesgosos y mantener la funcionalidad técnica y operativa de la comunicación electrónica de los usuarios de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

El correo electrónico se les asigna a los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura, lo puede consultar en las instalaciones de la Entidad o mediante internet ingresando al link <https://correo.minagricultura.gov.co>

3.5.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de correo electrónico está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento del medio electrónico de comunicación de los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura.

- ✓ Gestionar y administrar el acceso a las cuentas de correo en los equipos pertenecientes a la Entidad.
- ✓ Administrar y configurar el calendario.
- ✓ Realizar actividades de mantenimiento y soporte en las cuentas de correo como son ampliación de buzón, permisos de buzón, recuperación de correo electrónico, creación de listas de distribución, desbloqueo de correo electrónico y cancelación de cuentas de correo.
- ✓ Administrar y realizar actividades para el bloqueo de correos electrónicos considerados como riesgosos para MinAgricultura.

3.5.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Correo Electrónico es virtual y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.

3.5.6 BENEFICIARIO

El servicio de Correo Electrónico de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador, requiere soporte de este servicio).
- ✓ Interno (asociado a la OTIC de MinAgricultura, para realizar acciones técnicas de configuración o mejoras al servicio de correo electrónico).

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.5.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de correo electrónico es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.5.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura
Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.6.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Comunicaciones Unificadas consiste en un sistema que integra varios medios de comunicación como servicios de telefonía, buzón de voz, mensajería instantánea corporativa, conferencias web y estado de disponibilidad del usuario en una sola e innovadora experiencia para los usuarios.

Los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura cuentan con una extensión telefónica desde la cual pueden tener acceso a los servicios anteriormente mencionados.

El usuario y/o colaborador puede realizar conferencias telefónicas o mediante video desde su equipo o desde las salas dispuestas con dicha infraestructura. Los usuarios y/o colaboradores pueden tener acceso a los servicios de mensajería instantánea y otros de forma externa.

3.6.2 OBJETIVO

Ofrecer a los usuarios y/o colaboradores un medio de comunicación integral para que las labores sean más productivas y logra también un trabajo conjunto y efectivo mediante una mensajería unificada, movilidad, teletrabajo, fax conferencias web y audio, adaptados a las necesidades y actividades de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.6.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Comunicaciones Unificadas incluye actividades para administrar, operar, dar mantenimiento e integrar las herramientas de colaboración, movilidad y mensajería, de tal manera que los usuarios y/o colaboradores invierten más tiempo en establecer interacciones productivas y mejoran el rendimiento de la actividad de MinAgricultura.

3.6.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Comunicaciones Unificadas está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de los medios comunicación de los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura.

- ✓ Evaluar y garantizar el entorno de comunicaciones.
- ✓ Hacer buen uso de los activos de hardware y software que intervienen en el servicio.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en las herramientas y dispositivos del entorno de comunicaciones de MinAgricultura.
- ✓ Garantizar que el modelo de comunicaciones unificadas cumpla con las necesidades de los usuarios o colaboradores de MinAgricultura.
- ✓ Trabajar de manera conjunta con los responsables de los servicios de Correo Electrónico, Audiovisuales, Redes y Seguridad para minimizar los riesgos en la prestación y oportunidad del servicio.
- ✓ Realizar actividades de mantenimiento y soporte en el entorno de comunicaciones de MinAgricultura

3.6.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Comunicaciones Unificadas es virtual y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.6.6 BENEFICIARIO

El servicio de Comunicaciones Unificadas de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario o colaborador, requiere soporte sobre alguno de los medios para lograr la comunicación unificada).
- ✓ Interno (asociado a la OTIC de MinAgricultura, para realizar acciones técnicas de configuración o mejoras al servicio).

3.6.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Comunicaciones Unificadas es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.6.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.7.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Redes y Seguridad consiste en el conjunto de elementos que permite conexión de la totalidad de los equipos de la Entidad con los servicios tecnológicos e Internet, teniendo en cuenta las políticas y esquemas de seguridad establecidos en MinAgricultura para proteger la información que se transfiere a través de los canales de comunicación.

3.7.2 OBJETIVO

Administrar y configurar la plataforma de la Red LAN y WAN, así como la administración y operación de la seguridad de la información para MinAgricultura de acuerdo a las políticas definidas y establecidas para este fin.

3.7.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Redes y Seguridad incluye actividades para administrar, operar, dar mantenimiento a la conectividad entre la infraestructura de TI, los equipos tecnológicos de los usuarios y/o colaboradores y los sistemas de información de MinAgricultura, así mismo debe garantizar la conectividad con las sedes, Entidades adscritas y vinculadas, para el intercambio de información a través de medios como Internet, redes alámbricas, redes inalámbricas y canales dedicados para la conectividad.

Adicionalmente, este servicio administra y gestiona las políticas de seguridad de la información de MinAgricultura, que permita el control adecuado como la gestión de permisos (internet y/o

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

páginas WEB), accesos a VPN, instalación y configuración de certificados digitales y administración de antivirus para los componentes tecnológicos de la infraestructura de TI.

El servicio incluye:

Red Inalámbrica: este servicio es prestado a la totalidad de usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura y visitantes, permite la conexión de equipos a internet y servicios de TI.

Comunicación con sedes: permite que los usuarios y colaboradores ubicados en diferentes sedes de MinAgricultura tengan acceso a los servicios TI.

Internet: permite la navegación de la totalidad de usuarios y/o colaboradores a portales Web internos y páginas Web externas específicas para el cumplimiento de sus labores.

3.7.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Redes y Seguridad está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración y configuración de la Red LAN, WAN de las tres sedes de MinAgricultura y de la administración de las políticas de seguridad de la información de MinAgricultura:

- ✓ Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento de la infraestructura de redes y comunicaciones.
- ✓ Monitorear el correcto funcionamiento de la infraestructura de la Red LAN, WAN y conectividad de los usuarios.
- ✓ Realizar configuraciones técnicas y recomendaciones en telecomunicaciones acorde a las necesidades de MinAgricultura.
- ✓ Administrar, gestionar y monitorear la infraestructura de seguridad informática.
- ✓ Tomar las medidas técnicas y administrativas para evitar ataques informáticos a las redes.
- ✓ Realizar análisis de vulnerabilidades internas y externas generando las acciones de mitigación que correspondan.
- ✓ Velar por el cumplimiento de las políticas de seguridad informática de MinAgricultura.
- ✓ Administrar y gestionar accesos a Internet y Páginas WEB.
- ✓ Administrar y gestionar accesos a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores.

3.7.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Redes y Seguridad es **semipresencial** y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.

3.7.6 BENEFICIARIO

El servicio de Redes y Seguridad de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador, requiere soporte sobre el servicio).
- ✓ Interno (asociado a la OTIC de MinAgricultura, para realizar acciones técnicas de configuración o mejoras al servicio).

3.7.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Redes y Seguridad es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.7.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.8.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información consiste en realizar copias de seguridad de la información almacenada en la totalidad de la infraestructura tecnológica y servicios prestados por la OTIC de MinAgricultura.

Las copias de seguridad se realizan de forma periódica (diaria, semanal y mensual) de acuerdo con las necesidades y políticas definidas por la OTIC, lo que permite la restauración de información borrada por algún evento de seguridad informática que se presente al interior de MinAgricultura.

3.8.2 OBJETIVO

Administrar y operar los procesos técnicos, operativos y administrativos para una correcta ejecución del respaldo de información (copias de seguridad) de los componentes tecnológicos, plataforma de TI y de la información de MinAgricultura.

3.8.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información incluye actividades para implementar y configurar soluciones de almacenamiento y respaldo de la información de las diferentes soluciones informáticas, así como la administración las políticas de respaldo para los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.8.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración y configuración de los sistemas de almacenamiento y respaldo de información de manera segura, oportuna y confiable para los usuarios o colaboradores de MinAgricultura:

- ✓ Administrar y configurar soluciones de almacenamiento, para los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI.
- ✓ Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de las plataformas de TI.
- ✓ Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de almacenamiento y respaldo de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.
- ✓ Realizar copias de seguridad o respaldos de información de los diferentes sistemas de información de MinAgricultura.
- ✓ Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de la información.
- ✓ Definir protocolos de respaldo y recuperación del sistema operativo, del software y de la información que reside en cada servidor.
- ✓ Realizar copias de seguridad o respaldos a los componentes tecnológicos del Centro de Datos.
- ✓ Manejar y controlar las entregas y solicitudes de medios (copias de seguridad) en un sitio seguro.
- ✓ Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.
- ✓ Realizar actividades de copias de seguridad de los dispositivos móviles.
- ✓ Definir y mantener esquemas de respaldo de la información acorde a las políticas de seguridad de la información de MinAgricultura.
- ✓ Gestionar el uso de las cintas magnéticas de las copias de seguridad.

3.8.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información es **virtual** y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co

3.8.6 BENEFICIARIO

El servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o colaboradores:

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador, requiere soporte sobre algún aspecto de almacenamiento o respaldo de la información).
- ✓ Interno (asociado a la OTIC de MinAgricultura, para realizar acciones técnicas de configuración o mejoras al servicio).

3.8.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Almacenamiento y Respaldo de la Información es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.8.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.9.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Sistemas de Información consiste brindar el soporte, accesos a los aplicativos, y modificaciones funcionales acorde a las necesidades de las áreas y procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales, de apoyo de MinAgricultura.

3.9.2 OBJETIVO

El servicio de Sistema de Información consiste en la administración y soporte técnico de los aplicativos que soportan las operaciones internas y externas de MinAgricultura.

3.9.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Sistemas de Información, incluye actividades para configurar, instalar, gestionar el acceso y administrar los recursos tecnológicos que permitan el correcto funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones implementadas en las diferentes áreas de MinAgricultura.

3.9.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración, configuración y soporte de los sistemas de información a los usuarios o colaboradores de MinAgricultura:

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

- ✓ Administrar y configurar los sistemas de información y generar la integración con los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI (Servidores, Bases de Datos, Redes, Seguridad).
- ✓ Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de los sistemas de información de MinAgricultura.
- ✓ Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.
- ✓ Generar y presentar informes sobre el desempeño de los sistemas de información.
- ✓ Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de las versiones de los sistemas de información.
- ✓ Los sistemas de información gestionados a través de este servicio se encuentran clasificados de la manera:

- ✓ **Misionales**

- PRODUCTORES 360
- SAVIA (Sistema Avanzado para la Vigilancia de Insumos Agropecuarios)
- ASISTENCIA TÉCNICA
- VISR (Vivienda de Interés Social Rural)
- SIPOV (Sistema de Información a la Población Vulnerable)
- AGRONET (Estadísticas, Cosechador, Cursos Virtuales, Ridac, Celuagronet, Saeca)
- AGRONEGOCIOS
- AGROINSUMOS
- AGROCLIMA
- SISTEMA DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO A ALIANZAS PRODUCTIVAS
- ESTADÍSTICAS AGRONET
- COSECHADOR
- SISTEMA INFORMACIÓN SECTORIAL
- AGROCOMERCIO
- CARPETA MINISTRO
- GESTIÓN DE COMPROMISOS

- ✓ **Apoyo**

- BIBLIOTECA DIGITAL AGRONET
- COMISIONES
- WINISIS
- SIGEP (Sistema de Nómina)
- AGROTECONECTA
- BIBLIOTECA MADR (Software KOHA)
- ORFEO

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

- SAECA
- CURSOS VIRTUALES
- SITESCOPE
- DATA PROTECTOR
- HP SERVICE MANAGER (Herramienta de Gestión de Servicios de TI)
- SINIGAN

✓ **Direccionamiento**

- SIGGESTION (Sistema para la formulación y seguimiento a la Planeación Institucional)

3.9.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Sistemas de Información es virtual y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.
- ✓ Semipresencial, cuando se requiera soporte o conectividad remota a los usuarios o colaboradores, en las diferentes sedes o dependencias de MinAgricultura.
- ✓ Presencial, cuando se requiera soporte en sitio para atender y dar soporte sobre la funcionalidad en los diferentes sistemas de información de MinAgricultura.

3.9.6 BENEFICIARIO

El servicio de Sistemas de Información de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario o colaborador, requiere soporte sobre algún aspecto de sistemas de información o aplicativos).

3.9.7 INDICADOR

Los indicadores de desempeño definidos para el servicio de Sistemas de Información son los siguientes:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.9.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.10.1 DESCRIPCIÓN

El servicio consiste en brindar la administración y operación de la seguridad de la información para los servicios de TI acorde a las necesidades definidas en la política de Seguridad de la Información de MinAgricultura.

3.10.2 OBJETIVO

Administrar y dar soporte técnico a los servicios de TI y los sistemas de información relacionados con la seguridad de la información de conformidad con las políticas definidas por MinAgricultura y la estrategia de Gobierno en Línea.

3.10.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Seguridad de la Información incluye actividades para identificar, evaluar los riesgos y las amenazas que puedan impactar la información y los servicios de TI de MinAgricultura, a través de planes de acción y la implementación de controles de seguridad que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la Entidad.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.10.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de la seguridad de la información a los servicios de TI y sistemas de información que usan los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura:

- ✓ Gestionar la seguridad de la información de MinAgricultura, conforme a los requerimientos del SGSI (Subsistema de Gestión de Seguridad de la información), y estrategia de Gobierno en Línea.
- ✓ Gestionar los planes de tratamiento de riesgos de seguridad de la información.
- ✓ Controlar y dar seguimiento a las políticas y lineamientos en materia de seguridad de la información.
- ✓ Dar seguimiento en las actividades de divulgación y promoción de la importancia del SGSI (Subsistema de Gestión de Seguridad de la información), los beneficios de la seguridad de la información para la Entidad y las implicaciones de la no conformidad con los requisitos de seguridad de la información de MinAgricultura.
- ✓ Garantizar la implementación del Modelo de Privacidad y Seguridad de la información de la estrategia de Gobierno en Línea
- ✓ Realizar las mediciones de la efectividad de los controles de seguridad de la información implementados.
- ✓ Realizar análisis de vulnerabilidades internas y externas generando las acciones de mitigación que correspondan.
- ✓ Velar por la aplicación de las normas y políticas de seguridad informática, mediante revisiones periódicas del estado de la seguridad de los diferentes servicios, sistemas de información y componentes de tecnología en el tratamiento de la información de MinAgricultura.

3.10.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Seguridad de la Información es virtual y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial (team@minagricultura.gov.co)
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura. (<http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>)
- ✓ Presencial, cuando se requiere dar soporte técnico en sitio (en Computadores).

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.10.6 BENEFICIARIO

El servicio de Seguridad de la Información de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte).

3.10.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Seguridad de la Información es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad, con una meta mínima de 99% mensual.

3.10.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.11.1 DESCRIPCIÓN

El servicio consiste en brindar la administración, operación y soporte del servicio de impresión y digitalización para MinAgricultura y sus sedes.

El Servicio de outsourcing de impresión consiste en el diseño, implementación, operación y soporte del servicio de impresión, digitalización, para el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y sus sedes, dentro del servicio se debe contemplar el suministro de equipos de impresión, consumibles y papelería.

3.11.2 OBJETIVO

Administrar, operar y dar soporte técnico a los servicios de impresión, digitalización y fax para los usuarios y/o colaboradores en conformidad con las actividades que desarrollan en MinAgricultura.

3.11.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Impresión y Digitalización permite a los usuarios y/o colaboradores realizar impresión de documentos de acuerdo a la gestión y actividades de las subdirecciones y dependencias de la Entidad, digitalización de documentos para almacenar de manera más segura y confidencial la información de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.11.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la adecuada y óptima gestión para la impresión y digitalización de documentos e información que usan los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura:

- ✓ Gestionar las cuentas y acceso al servicio de impresión a los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.
- ✓ Gestionar el suministro de papelería y consumibles para las impresoras de MinAgricultura y sus sedes.
- ✓ Garantizar el correcto funcionamiento de los equipos asociados al servicio.
- ✓ Dar soporte funcional y técnico al software de administración de impresión.
- ✓ Proveer los mecanismos de control y seguimiento en el uso del servicio por parte de los usuarios y/o colaboradores.
- ✓ Garantizar una gestión de inventario y garantías de los equipos asociados al servicio, que permitan un adecuado mantenimiento preventivo y el nivel de disponibilidad del servicio requerido por MinAgricultura.

3.11.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de impresión y digitalización es semipresencial y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial (team@minagricultura.gov.co)
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura. (<http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>)

3.11.6 BENEFICIARIO

El servicio de impresión y digitalización de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte).

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.11.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de impresión y digitalización es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad y registro de incidentes, con una meta mínima de 99% mensual.
- ✓ Respuesta máxima de 2 horas a incidentes reportados y de 4 horas a requerimientos (No masivos)

3.11.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.12.1 DESCRIPCIÓN

El servicio consiste en brindar la gestión y administración de servicios base (Directorio Activo, DNS, DHCP, Proxy, file server, impresión entre otros), así como la operación diaria, mantenimientos, revisiones, soporte técnico, configuraciones, de la infraestructura base de servicios con los que cuenta MinAgricultura y sus sedes.

3.12.2 OBJETIVO

Administrar, operar y dar soporte técnico a la infraestructura de los servicios base de MinAgricultura (Directorio Activo, DNS, DHCP, Proxy, File Server, impresión entre otros).

3.12.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

Los Servicios Base de MinAgricultura, permite a los usuarios y/o colaboradores obtener acceso y los permisos a la red corporativa de manera controlada y segura a través del Directorio Activo, asegurar el correcto funcionamiento y una óptima administración de la red con servidores Windows, y permitir el acceso remoto a los usuarios y/o colaboradores a los archivos almacenados y sobre los que tiene acceso.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.12.4 ALCANCE DE SERVICIO

Los Servicios Base de MinAgricultura están enfocados a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de la infraestructura tecnológica asociada a los servicios de Directorio Activo, DNS, DHCP, Proxy, File Server, impresión entre otros:

- ✓ Administrar los elementos de la red, computadores, grupos, usuarios, dominios y políticas de seguridad de los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura.
- ✓ Gestionar las cuentas y acceso a la red corporativa de los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.
- ✓ Gestionar el directorio activo de la Entidad.
- ✓ Administrar los dominios, subdominios (DNS) y protocolos de configuración dinámica de hosts (DHCP), de la Entidad.
- ✓ Administrar el acceso y privilegios de los usuarios y/o colaboradores a los servidores de archivos de la Entidad.

3.12.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se prestan los Servicios Base es semipresencial y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.

3.12.6 BENEFICIARIO

Los servicios base de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte).

3.12.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para los servicios base es el siguiente:

- ✓ Disponibilidad del servicio 7 días a la semana y 24 horas al día, el cual es medido mediante la herramienta de monitoreo de la Entidad y registro de incidentes, con una meta mínima de 99% mensual.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.12.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.13.1 DESCRIPCIÓN

El servicio consiste en brindar el soporte técnico y adecuado funcionamiento del puesto de trabajo para los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura y sus sedes para el cumplimiento de sus funciones diarias.

3.13.2 OBJETIVO

Administrar, operar y dar soporte técnico a los componentes tecnológicos que utilizan los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura y en sus sedes, como computador (PC o portátil), telefonía, punto de red, configuraciones de ofimática.

3.13.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Puestos de Trabajo con lleva la ejecución de actividades correctivas y proactivas que permitan el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos asignados a los usuarios y/o colaboradores para el desarrollo de las actividades diarias y asignaciones en MinAgricultura y sus sedes.

3.13.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Puestos de Trabajo está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de los equipos tecnológicos asociados al servicio:

- ✓ Administrar los computadores (de escritorio y/o portátiles).

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

- ✓ Administrar los teléfonos y extensiones de los puestos de trabajo.
- ✓ Administrar los puntos de red y datos para los puestos de trabajo.
- ✓ Soportar y realizar configuraciones de ofimática.

3.13.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se prestan el servicio de Puestos de Trabajo es semipresencial y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial
- ✓ Portal WEB para autoservicio, para el registro de solicitudes del servicio a través de la herramienta de gestión de servicios de TI de MinAgricultura.

3.13.6 BENEFICIARIO

El servicio de Puestos de Trabajo de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte).

3.13.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Puestos de Trabajo es el siguiente:

- ✓ Respuesta de 4 horas a incidentes reportados y de 6 horas a requerimientos (No masivos)

3.13.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.14.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Audiovisuales consiste en brindar el soporte técnico, operación, atención, administración y mantenimiento de las salas de reuniones, donde se incluyen equipos de sonido, grabación, equipos de proyección, videoconferencia, logística para la coordinación de reuniones y todo lo requerido a nivel tecnológico para asistencia a reuniones de los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura.

3.14.2 OBJETIVO

Administrar, operar y dar soporte técnico a las salas de reuniones y a los equipos tecnológicos asociados en la prestación del servicio como equipos de sonido, grabación, equipos de proyección y videoconferencia; gestionando y administrando la logística para la reservación de las salas por parte de los usuarios y/o colaboradores de Minagricultura.

3.14.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El Servicio de Audiovisuales permite a los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura obtener y hacer uso de las salas de reuniones y los equipos tecnológicos asociados en las mismas, para el desarrollo de sus actividades diarias y asignaciones en MinAgricultura y sus sedes, asegurar y soportar el sistema de carteleras digitales de la Entidad y brindar soporte presencial y durante las reuniones a los usuarios de la Entidad.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.14.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Audiovisuales está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de los medios audiovisuales por parte de los usuarios y/o colaboradores en MinAgricultura y sus sedes:

- ✓ Administrar la asignación de las salas de reuniones, para los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.
- ✓ Administrar los equipos y medios de las salas de reuniones (equipos de sonido, grabación, equipos de proyección y videoconferencia) para los usuarios y/o colaboradores de la Entidad
- ✓ Administrar y operar el sistema de carteleras digitales de la Entidad.
- ✓ Dar apoyo técnico y soporte presencial durante las reuniones a los usuarios y/o colaboradores de la Entidad.

3.14.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se prestan el servicio de Audiovisuales es presencial y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 5555
- ✓ Correo Electrónico, para atender solicitudes específicas del servicio a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Chat - Skype Empresarial (team@minagricultura.gov.co)
- ✓ En Camponet para realizar la reserva de las salas por medio del link: <http://camponet.minagricultura.gov.co/Lists/Reservas%20Salas/VistaCalendario.aspx>

3.14.6 BENEFICIARIO

El servicio de Audiovisuales de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte).

3.14.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Audiovisuales es el siguiente:

- ✓ Respuesta máxima de 2 horas a incidentes reportados y de 4 horas a requerimientos (No masivos)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.14.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.15.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Conceptos Técnicos permite gestionar la elaboración de los conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones tecnológicas en el ámbito de hardware, software, sistemas de información y conceptos técnicos para las aplicaciones y sistemas de información.

3.15.2 OBJETIVO

Emitir conceptos técnicos sobre nuevos desarrollos o modificaciones a implementarse sobre la infraestructura tecnológica de MinAgricultura, así como en las tareas derivadas para el diseño, desarrollo e implementación a nivel de hardware, software, sistemas de información, aplicaciones y elementos tecnológicos que se han requeridos en la prestación de los servicios de TI.

3.15.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El Servicio de Concepto Técnico permite obtener información precisa y confiable de las adquisiciones que se deben realizar acorde a las necesidades y requerimientos de las áreas estratégicas, misionales, evaluación y control, de apoyo de MinAgricultura y sus sedes.

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

3.15.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Concepto Técnico está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión en la elaboración de los conceptos de adquisiciones y/o actividades de diseño, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas:

- ✓ Adquirir Hardware.
- ✓ Adquirir Software.
- ✓ Adquirir Servicios de TI
- ✓ Adquirir Sistemas de Información
- ✓ Concepto técnicos Sistemas de Información
- ✓ Concepto técnico de aplicativos y/o software
- ✓ Concepto técnico de infraestructura de TI

3.15.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se prestan el servicio de Puestos de Trabajo es semipresencial y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co

3.15.6 BENEFICIARIO

El servicio de Conceptos Técnicos de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador requiere soporte)

3.15.7 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014



3.16.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Oficina de Proyectos - PMO, facilita el acompañamiento y el apoyo necesario para gestionar proyectos de tecnologías de la información y las comunicaciones de MinAgricultura de forma estructurada basándose en buenas prácticas.

3.16.2 OBJETIVO

Brindar el acompañamiento especializado para generar información oportuna de los proyectos de tecnologías de la información a las directivas de la Entidad, mediante entrenamientos, capacitaciones, procesos, procedimientos y herramientas estandarizadas, para dar cumplimiento a las restricciones de alcance, tiempo, costo y calidad que conlleva cualquier tipo de proyecto.

3.16.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El Servicio de Oficina de Proyectos - PMO gestiona los proyectos del portafolio de proyectos priorizado bajo los lineamientos de gestión de proyectos del PMI (Project Management Institute), a lo largo de las fases del ciclo de vida de la dirección de proyectos (inicio, planeación, ejecución, monitoreo, control y cierre). La PMO es la fuente de la documentación, dirección y métricas en la práctica de gestión y ejecución de los proyectos.

3.16.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de Oficina de Proyectos - PMO está enfocado en las siguientes funciones principales que permiten una adecuada y óptima gestión de los proyectos de TI en MinAgricultura:

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

- ✓ Establecer la metodología de gestión de proyectos.
- ✓ Estandarización de procesos, procedimientos y herramientas.
- ✓ Entrenamientos y capacitaciones a los gerentes de proyectos y/o Entidades que los solicitan.
- ✓ Establecer roles y responsabilidades para la gestión de proyectos.
- ✓ Maximización del desempeño de los proyectos, mediante el seguimiento y control.
- ✓ Centralizar las actividades de la gestión de proyectos.
- ✓ Cultura Organizacional y Modelo de Gobierno en Proyectos

3.16.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Oficina de Proyectos - PMO es multicanal y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Correo Electrónico, para la recepción del “formato de solicitud de componentes tecnológicos” a través del correo electrónico team@minagricultura.gov.co
- ✓ Presencial, cuando se ha definido que corresponde a la gestión de la oficina de proyectos.

3.16.6 BENEFICIARIO

El servicio de Oficina de Proyectos - PMO de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios y/o colaboradores:

- ✓ Interno para las dependencias de MinAgricultura
- ✓ Entidades adscritas y vinculadas a MinAgricultura

3.16.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Oficina de Proyectos - PMO es el siguiente:

- ✓ Encuesta de satisfacción del patrocinador con la gestión del proyecto.
- ✓ La periodicidad de la medición de este servicio es semestral.

3.16.8 CONTACTO

El Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

- ✓ tics@minagricultura.gov.co (Oficina TIC)
- ✓ team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 1
	CATÁLOGO DE SERVICIOS	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 16-09-2014

4. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
25-08-2017	1	Versión inicial. Este documento reemplaza el manual "Catálogo de Servicios MADR" código MN-GST-01