	MANUAL	VERSIÓN 2
	Administración de Servicios Informáticos	MN-ALI-03 FECHA EDICIÓN 15-08-2013

1. OBJETIVO

Definir y establecer actividades, condiciones, controles que garanticen la disposición de las herramientas informáticas para las personas que prestan sus servicios en las instalaciones del MADR.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de la necesidad del servicio informático y el escalamiento del caso al nivel correspondiente, para su efectuar su solución.



3. BASE LEGAL


- Ley 1032 de 2006
- Ley 734 de 2002
- Ley 603 de 2000
- Decreto 3816 de 2003
- Circular No 1 de 2004 – COINFO
- Circular No 4 de 2004 – COINFO
- Circular No 2 de 2004 – COINFO
- Circular No 4 de 2010 – COINFO
- Directiva Presidencial No 2 de 2002
- Directiva Presidencial No 2 de 2000
- Directiva Presidencial No 1 de 1999
- Directiva Presidencial No 4 de 2012

4. DEFINICIONES

4.1 ADMINISTRACIÓN

Esta integra; adición, eliminación, modificación tanto de usuarios, perfiles en los diferentes aplicativos que operan en el Ministerio, así como estar atento a las copias de respaldo con sus respectivas verificaciones, verificación de funcionamiento de data center, políticas de seguridad y operaciones básicas a base de datos, verificación de funcionamiento de redes y

REVISO	APROBO
NOMBRE:  JAVIER FERNANDO MESA SALCEDO COORDINADOR GRUPO DE SISTEMAS FECHA: 15-08-2013	NOMBRE:  MARIA CRISTINA CUERVO SUBDIRECTORA ADMINISTRATIVA FECHA: 15-08-2013

	MANUAL	VERSIÓN 2
	Administración de Servicios Informáticos	MN-ALI-03
		FECHA EDICIÓN 15-08-2013

verificar funcionamiento de las impresoras y realizar entrega de consumibles para las impresoras.

4.2 SERVICIOS INFORMATICOS

Este comprende Base de Datos, Red, Intranet, correo institucional, Directorio Activo y Web.

4.3 EQUIPOS DE RED

Switches, Core, Nexus, Access Point.

4.4 HARDWARE

Equipos de cómputo, impresoras, equipos data center, servidores.

4.5 SEGURIDAD PERIMETRAL

Firewall, Antispam, Proxy.

4.6 SOFTWARE:


Aplicativos y Sistemas de Información.

5. CONDICIONES GENERALES

- a. En materia de infraestructura se requiere para el procedimiento equipos de trabajo, comunicaciones equipos de cómputo como Hardware y Software.
- b. En el caso de instalación de software con licencia, se debe verificar la capacidad en el número de las licencias.
- c. El funcionario que lidere el procedimiento debe tener un perfil profesional o técnico en Sistemas con conocimientos de software y Hardware.
- d. Este procedimiento aplica cuando surge la necesidad de soporte técnico y mantenimiento y va ligada con todos los procesos.

6. DESARROLLO


1. Solicitud de creación de nuevo usuario.

	MANUAL	VERSIÓN 2
	Administración de Servicios Informáticos	MN-ALI-03
		FECHA EDICIÓN 15-08-2013

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Solicitud del Jefe inmediato para creación de nuevo usuario, asignación de equipo y servicio informático, si es un funcionario envía email a Talento Humano, si es un contratista lo envía al Grupo de Contratos.	Jefe Inmediato	e-mail
2	Talento Humano o el Grupo de contratos envía un correo al grupo Team con los datos del funcionario o contratista.	Coordinador Talento Humano o Coordinador Grupo Contratos	e-mail
3	Verifica que en la solicitud se encuentren los datos de nombre, Cédula de Ciudadanía, dependencia y cargo.	Funcionario Grupo Team	e-mail
4	Si los datos están incompletos, solicita por correo al responsable que adjunte los datos.	Funcionario Grupo Team	E-mail
5	Si los datos están completos, se asigna el caso de crear cuenta de usuario en el directorio activo, correo electrónico, extensión Lync y cuenta Orfeo.	Funcionario Grupo Team	Caso Service Manager
6	Se configura en el equipo del usuario: el perfil, el correo, Lync, Orfeo, instala impresora y demás aplicativos que requiera el funcionario, contratista, y/o pasante verificando la funcionalidad del sistema. ©	Funcionario de grupo Team	Caso Service Manager
7	Se cierra la solicitud de creación de nuevo usuario.	Funcionario de grupo Team	Caso Service Manager

2. Soporte técnico y Mantenimiento de Software y Hardware

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	Recibe la solicitud o requerimiento de soporte técnico y mantenimiento del usuario por los siguientes medios teléfono, e-mail o servicio web	Grupo Team	Solicitud o requerimiento
2	Evalúa la solicitud o requerimiento y asigna el técnico o profesional correspondiente.	Funcionario Grupo Team	Caso Service Manager
3	Se le da solución al problema remotamente o se asigna funcionario de segundo nivel – soporte en sitio. ©	Funcionario Grupo Team	Caso Service Manager
4	Si se asigna soporte en sitio, el funcionario de segundo nivel se encargará de dar solución al requerimiento, si no lo puede solucionar se lo asigna a un funcionario de tercer nivel o especialista quien se encargara de solucionarlo ©	Funcionario Grupo Team	Caso Service Manager
5	Se cierra la solicitud o requerimiento.	Funcionario	Caso Service

	MANUAL	VERSIÓN 2
	Administración de Servicios Informáticos	MN-ALI-03
		FECHA EDICIÓN 15-08-2013

	Grupo Team	Manager
--	------------	---------

3. Configuración masiva de soluciones informáticas.

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1	El coordinador del Grupo de Sistemas determina la conveniencia y necesidad de instalación masiva de soluciones informáticas	Grupo de Sistemas	
2	Se convoca reunión de control de cambios con el grupo Team para definir cómo se va a realizar, cuales funcionarios van llevar a cabo el cambio, cuales servicios va afectar, si hay que realizar una ventana de mantenimiento, que día se va a hacer y a qué hora.	Grupo Team y Grupo de sistemas	Caso Service Manager
3	Se genera el control de cambios de la solución a funcionarios del grupo Team, con sus respectivas actividades.	Funcionario Grupo Team	Caso Service Manager
4	Se convoca reunión de control de cambios para definir si se cumplieron todas las actividades planeadas, si hubo problemas en los servicios informáticas y si se cumplió con el objetivo propuesto. ©	Grupo Team y Grupo de sistemas	Caso Service Manager
5	Se cierra el cambio.	Funcionario Grupo Team	Caso Service Manager

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- E-mail.
- Caso Service Manager

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
15-08-2013	2	Se Modificó la redacción del alcance, la base legal, se eliminaron y modificaron algunas actividades y se eliminaron los formatos F01-MN-ALI-03 y F02-MN-ALI-03.