

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 02-12-2020

1. OBJETIVO

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

2. DEFINICIONES

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

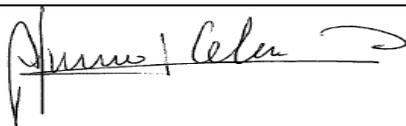
ANS (Service Level Agreement, SLA) - Acuerdo de Nivel de Servicio: Es un acuerdo entre un proveedor de servicios de TI y un usuario. El ANS describe un servicio de TI, documenta los objetivos de nivel de servicio y especifica las responsabilidades del proveedor de servicios de TI y del usuario

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 (Configuration Item) - 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).

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

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.

REVISÓ	APROBÓ
 Nombre: John Edilson Patiño Tenorio Cargo: Coordinador Grupo de Gestión de Gobernabilidad de la Información y del Conocimiento Fecha: 02-12-2021	 Nombre: Alfonso Javier Celedón Simón Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones. Fecha: 02-12-2021

	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

ISP (Internet Service Provider) - Proveedor de Servicios de Internet: Es la empresa que proporciona el servicio de telecomunicaciones, entre ellos el acceso a las comunicaciones de datos y la conexión telefónica.

MARCHITAR: Permitir que un CI pierda paulatinamente su funcionalidad ya sea por obsolescencia, deterioro, cambio de tecnología, etc. Siguiendo a un estado de transición para su reemplazo o desuso definitivo.

MPLS (Multiprotocol Label Switching) - Conmutación de Etiquetas Multiprotocolo: Es un método de transporte utilizado en Redes de Telecomunicaciones que suplanta el reenvío tradicional de paquetes, pasando de conmutación basada en IP a una conmutación basada en etiquetas. Su objetivo es unificar el transporte de Voz, Datos y Video en infraestructuras de red que pueden incluir diferentes tecnologías coexistiendo y evitar retrasos en el procesamiento de cabeceras de IPv4 o IPv6.

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

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 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.

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

3. DESARROLLO

3.1 CLASIFICACIÓN DE SERVICIOS:

SERVICIOS DE TI INTERNOS: Son todos aquellos servicios de TI que son prestados o soportados por la Entidad.

SERVICIOS DE TI EXTERNOS: Hace referencia aquellos servicios de TI que son prestados o soportados por terceros.

3.2 CLASIFICACIÓN DE USUARIOS:

Los usuarios de los servicios de TI ofrecidos por la entidad, se clasifican de la siguiente forma:

USUARIOS DE TI EXTERNOS: Se refiere a todos aquellos usuarios ajenos a la entidad (Entidades adscritas o vinculadas al Ministerio) y que requieren acceder a los servicios de TI ofrecidos por el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

USUARIOS DE TI INTERNOS: Hace referencia los usuarios que pertenecen a la entidad y hacen uso de los servicios de TI ofrecidos.

3.3 CLASIFICACIÓN CATÁLOGO:

La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, alineada con las buenas prácticas ITIL, COBIT e IT4+, enmarca los servicios ofrecidos en el catálogo de TI dentro de la clasificación utilizada en la metodología ITIL:

3.3.1 SERVICIOS DE USUARIO Y GESTIÓN IT: Son aquellos servicios que acceden los usuarios y que facilitan su trabajo diario.

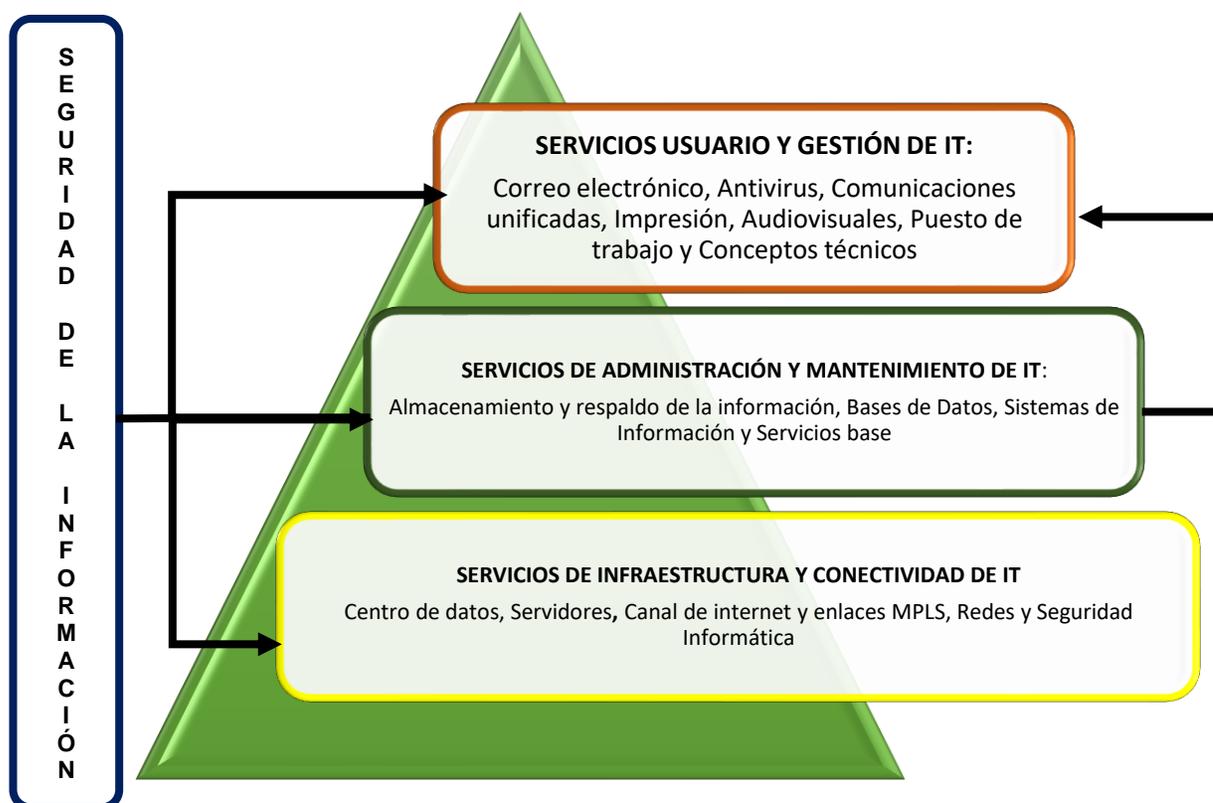
3.3.2 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TI: Reúne todos aquellos servicios que no son accedidos directamente por usuarios, pero que son esenciales para la prestación de los servicios internos y externos.

3.3.3 SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD DE TI: Contiene una gama de servicios que proporcionan asistencia técnica, funcional y asistencial para ayudar a resolver de manera eficaz los requerimientos de los usuarios, mientras hacen uso de los diferentes servicios, tanto internos como externos.

3.3.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: este servicio se encuentra transversal a los demás servicios de la pirámide, y su principal objetivo es preservar los principios básicos de confidencialidad (garantizar que solo tengan acceso a la información quienes estén autorizados), la integridad (busca mantener los datos libres de modificaciones no autorizadas) y la disponibilidad (se trata de la propiedad de contar con la información en el momento en que sea requerida).

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

Con base en lo anterior, el Catálogo de Servicios del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural se desarrolla bajo la siguiente arquitectura:



Gráfica 1: Clasificación Servicios Catálogo

3.4. HOJA DE SERVICIOS

A continuación, se describen los servicios ofrecidos por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural:

3.4.1 SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD:

3.4.1.1 Hoja de servicio CENTRO DE DATOS

HOJA DE SERVICIO: CENTRO DE DATOS	
ID	MADR-IT-IC-01
DESCRIPCIÓN	Mantener disponible, operativo y en correcto funcionamiento todo elemento que compone el Centro de Datos (Ubicación física donde se encuentra alojados estos elementos), cuyo

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: CENTRO DE DATOS	
	mantenimiento debe realizarse sobre cada elemento ya sea activo (Switch, Router, Access Point, balanceador, etc.) o pasivo (Rack, Gabinetes, Patch Panel, cableado, control de temperatura, control de acceso y video vigilancia, sistema de detección y extinción de incendios, etc.), 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.
OBJETIVO	Administrar, configurar y mantener la infraestructura física y equipos de tecnología que están dentro del centro de datos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, así como asegurar el control de acceso a este.
TIPO	Servicio TI Interno, es soportado al interior de la Entidad.
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	<p>El servicio centro de datos pertenece a la base de la pirámide de servicios o a la capa de servicios de infraestructura y conectividad. Por lo que su funcionamiento tiene incidencia en los servicios de nivel superior, conteniendo únicamente elementos de configuración (CI) que soportan el servicio.</p> <p>Este servicio no depende de otros servicios para su funcionamiento, por el contrario, provee la base o plataforma para el funcionamiento de los demás servicios, sin embargo, el sistema eléctrico, sistema de regulación de temperatura, sistemas de detección y extinción de incendios y la infraestructura física son fundamentales para su correcto funcionamiento, y por ende, deben ser monitoreados y la entidad debe velar por su disponibilidad y mantenimiento.</p>
USUARIOS	Internos (los usuarios que tiene acceso directo son los de la OTIC)
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de Centro de Datos está enmarcado dentro de las siguientes acciones tendientes a garantizar el correcto y oportuno funcionamiento de los componentes tecnológicos que están dentro del Centro de Datos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la disponibilidad de los activos de TI que se encuentran alojados al interior del Centro de Datos de la Entidad. • Garantizar y mantener un sistema de respaldo de energía eléctrica, control de temperatura y detección y extinción de incendios, que permita el funcionamiento correcto y permanente de los equipos alojados al interior del Centro de Datos. • Garantizar el control de acceso al Centro de Datos • Proveer el mantenimiento preventivo y correctivo a los componentes tecnológicos del Centro de Datos.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con los profesionales encargados de garantizar los servicios soporte y mantenimiento del Centro de Datos.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con las condiciones óptimas para su funcionamiento (energía eléctrica, ubicación física, control de temperatura, control de acceso).</p>

3.4.1.2 Hoja de servicio ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

HOJA DE SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES	
ID	MADR-IT-IC-02

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES	
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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) y servicios de TI del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
OBJETIVO	Administrar y ofrecer soporte para los servidores que forman parte de la infraestructura TI del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, con el fin de garantizar la continuidad operativa de todos los servicios de TI y las necesidades de la Entidad.
TIPO	Servicio TI Interno, es soportado al interior de la entidad.
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	<p>El servicio de administración de servidores pertenece a la base de la pirámide de servicios o a la capa de servicios de infraestructura y conectividad. Por lo que su funcionamiento tiene incidencia en los servicios de niveles superiores, conteniendo únicamente elementos de configuración (CI) que soportan el servicio.</p> <p>Este servicio depende del servicio de Centro de Datos dado que el sistema eléctrico, sistema de regulación de temperatura, sistemas de detección y extinción de incendios y la infraestructura física son fundamentales para su correcto funcionamiento y, por ende, deben ser monitoreados y la entidad debe velar por su disponibilidad y mantenimiento.</p> <p>También depende del servicio de redes y seguridad informática puesto que le provee la conectividad necesaria para su operación.</p>
USUARIOS	Internos (los usuarios que tiene acceso directo son los de la OTIC)
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permiten a los usuarios y colaboradores realizar sus actividades de manera transparente, garantizando que la información esté disponible y confiable cuando sea requerida:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proveer la administración de los servidores físicos y virtuales de la entidad, que garanticen su óptimo funcionamiento. • Garantizar acciones de monitoreo de los recursos (CPU, memoria, capacidad, procesos, etc.), para mantener la estabilidad operacional de los servicios que son soportados por los servidores. • Garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo a nivel de software y hardware de los servidores de la entidad.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con un equipo de profesionales encargados de garantizar el servicio de Administración de Servidores y técnicos encargados de la recepción, atención y escalamiento de requerimientos e incidentes reportados por los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio Administración de Servidores a los usuarios de la Entidad.</p>

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01 FECHA EDICIÓN 02-12-2020

3.4.1.3 Hoja de servicio CANAL DE INTERNET Y ENLACES MPLS

HOJA DE SERVICIO: CANAL DE INTERNET Y ENLACES MPLS	
ID	MADR-IT-IC-03
DESCRIPCIÓN	El servicio de Canal de internet y enlaces MPLS consiste en mantener la conectividad hacia internet y la interconexión entre las sedes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural mediante los enlaces MPLS, suministrados por el proveedor contratado para tal fin.
OBJETIVO	Brindar la conectividad al Ministerio por medio de canales de comunicación seguros y confiables, alineados con las políticas de seguridad de la entidad, permitiendo la prestación de los servicios de internet y de conectividad entre sedes, a través de un proveedor de servicios que disponen de los componentes necesarios.
TIPO	Servicios TI Externo
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	<p>El servicio de Canal de internet y enlaces MPLS pertenece a la base de la pirámide de servicios o a la capa de servicios de infraestructura y conectividad. Por lo que su funcionamiento tiene incidencia en los servicios de su mismo nivel como de niveles superiores, conteniendo únicamente elementos de configuración (CI) que soportan el servicio</p> <p>Aplica una relación de dependencia con el servicio de centro de datos, puesto que el sistema eléctrico, sistema de regulación de temperatura, sistemas de detección y extinción de incendios y la infraestructura física son fundamentales, dado que garantizan el funcionamiento de los equipos que proporcionan la conectividad, y por ende, deben ser monitoreados y la entidad debe velar por su disponibilidad y mantenimiento. Así mismo, este servicio depende del servicio de Redes y Seguridad Informática puesto que se requiere de los equipos para implementar la interconexión institucional.</p>
USUARIOS	Internos
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permiten a los usuarios y colaboradores realizar sus actividades de manera transparente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar un medio de comunicación que permita la transmisión y recepción de información tanto interna como externamente. • Garantizar que los usuarios de la entidad accedan a los servicios desplegados en entorno local, tanto al interior de las instalaciones del Ministerio como de forma remota, alineados con los requisitos de conectividad y de seguridad.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable disponer de la contratación de técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con la contratación que garantice el servicio de Canales de internet y enlaces MPLS.</p>

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

3.4.1.4 Hoja de servicio REDES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

HOJA DE SERVICIO: REDES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA	
ID	MADR-IT-IC-04
DESCRIPCIÓN	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 procedimientos de seguridad establecidos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para proteger la información que se transfiere a través de los canales de comunicación.
OBJETIVO	Administrar, configurar y gestionar la plataforma de la Red LAN y WAN y equipos de seguridad informática, atendiendo los requisitos de conectividad institucional y las Políticas de Seguridad de la Información del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
TIPO	Servicio TI Interno, es soportado al interior de la entidad.
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	<p>El servicio de redes y seguridad informática pertenece a la base de la pirámide de servicios o a la capa de servicios de infraestructura y conectividad. Por lo que su funcionamiento tiene incidencia en los servicios de nivel superiores, conteniendo únicamente elementos de configuración (CI) que soportan el servicio.</p> <p>Este servicio depende del servicio de Centro de Datos dado que el sistema eléctrico, sistema de regulación de temperatura, sistemas de detección y extinción de incendios y la infraestructura física son fundamentales para su correcto funcionamiento y por ende, deben ser monitoreados y la entidad debe velar por su disponibilidad y mantenimiento.</p>
USUARIOS	Internos dado que es consumido solo por los usuarios al interior de la entidad.
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de Redes y Seguridad Informática está enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten la administración y configuración de la Red LAN, WAN del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, así como de la administración de los equipos de seguridad informática:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar, gestionar y establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento de la infraestructura de redes y comunicaciones y los equipos de seguridad informática, dentro del ciclo de vida los equipos dispuestos para el servicio. • Garantizar la implementación de medidas técnicas de seguridad informática sobre las redes WAN y LAN de la Entidad, para evitar ataques informáticos. • Garantizar el soporte y mantenimiento de las redes y equipos de seguridad informática.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar los servicios de redes y seguridad informática y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio de redes y seguridad informática a los usuarios de la Entidad.</p>

	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

3.4.2 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO TI

3.4.2.1 Hoja de servicio ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN

HOJA DE SERVICIO: ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	
ID	MADR-IT-AM-01
DESCRIPCIÓN	<p>El servicio de Almacenamiento Tecnológico está conformado por el conjunto de elementos de hardware de almacenamiento, dispositivos de redes y aplicaciones de almacenamiento.</p> <p>El servicio Respaldo de la información permite la realización de copias de seguridad de los datos críticos almacenados en la totalidad de la infraestructura tecnológica y servicios prestados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (OTIC) del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p> <p>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.</p>
OBJETIVO	Implementar, administrar y gestionar las soluciones tecnológicas de almacenamiento del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, así mismo la configuración, mantenimiento y operación de los procesos y procedimientos que dispone la entidad para el respaldo de información (copias de seguridad) de los componentes tecnológicos, plataforma de TI y de la información de MinAgricultura, aplicando buenas prácticas.
TIPO	Servicio TI Interno, es soportado al interior de la entidad.
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	El servicio de Almacenamiento y respaldo de la información pertenece a la capa de Servicios de Administración y Mantenimiento de TI, por tanto, requiere directamente de los servicios de la capa de infraestructura y conectividad, pues estos proporcionan los elementos de plataforma tecnológica y seguridad necesarios para su operación.
USUARIOS	<p>Internos</p> <p>Nota: De conformidad con el capítulo 4 de la Política Técnica de TIC de la entidad, los servicios de copias de respaldo aplican para usuarios que requieran solicitudes de backup o restauraciones.</p>
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN	
CANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio está enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar, gestionar, implementar, configurar y monitorear soluciones de almacenamiento y respaldo de la información de las diferentes soluciones informáticas, así como la administración de las políticas de respaldo de la información de propiedad o custodia del Ministerio. • Garantizar el respaldo de la información crítica de la Entidad, manteniendo la disponibilidad, integridad y confidencialidad de esta. • Garantizar la gestión y custodia los medios de almacenamiento de las copias de seguridad realizadas, atendiendo los lineamientos y protocolos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural para tal fin. • Garantizar el mantenimiento de los elementos que forman parte de las soluciones de almacenamiento para su correcto funcionamiento.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar el servicio de almacenamiento y respaldo de la información y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio de almacenamiento y respaldo de la información de los usuarios de la Entidad.</p>

3.4.2.2 Hoja de servicio BASES DE DATOS

HOJA DE SERVICIO: BASE DE DATOS	
ID	MADR-IT-AM-02
DESCRIPCIÓN	El servicio de Base de Datos contiene la ejecución de los procesos técnicos, operativos y administrativos que permiten la operación de las Bases de Datos de la entidad, alineada con las políticas de seguridad de la información de ésta.
OBJETIVO	Administrar, configurar, operar y soportar las bases de datos de los Servicios TI y de los diferentes sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) de MinAgricultura
TIPO	Servicio TI Interno, es soportado al interior de la entidad
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	El servicio de Bases de Datos pertenece a la capa de Servicios de Administración y Mantenimiento de TI, por tanto, requiere directamente de los servicios de la capa de infraestructura y conectividad, pues estos proporcionan los elementos de plataforma tecnológica y seguridad necesarios para su operación.
USUARIOS	Internos (los usuarios que tiene acceso directo son los de la OTIC)
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: BASE DE DATOS	
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>Este servicio se encuentra enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten el correcto y oportuno funcionamiento de las bases de datos que soportan los sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) de MinAgricultura.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrar, gestionar, implementar, configurar y monitorear las bases de datos de los diferentes sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) de MinAgricultura, alineado con la Política de Seguridad de la Información de la entidad, garantizando su disponibilidad, integridad y confidencialidad. • Garantizar el mantenimiento de las bases de datos que apoyan los diferentes sistemas de información de la entidad (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo).
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar el servicio de Base de Datos y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio de Base de Datos a los usuarios de la Entidad.</p>

3.4.2.3 Hoja de servicio SISTEMAS DE INFORMACIÓN

HOJA DE SERVICIO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
ID	MADR-IT-AM-03
DESCRIPCIÓN	El servicio consiste en realizar la administración, soporte y mantenimiento correctivo de los Sistemas de Información (Portales Web, Misionales, Direccionamiento y Apoyo) del Ministerio y la plataforma Sharepoint donde se ejecutan algunos de los sistemas de información.
OBJETIVO	Administrar y brindar soporte técnico a los sistemas de información (Portales Web, Misionales, Direccionamiento y Apoyo) que apoyan la gestión y toma de decisiones de la entidad.
TIPO	Servicios IT Internos
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	<p>El servicio de Sistemas de Información pertenece a la capa de Servicios de Administración y Mantenimiento de TI, por tanto, requiere directamente de los servicios de la capa de infraestructura y conectividad, pues estos proporcionan los elementos de plataforma tecnológica y seguridad necesarios para su operación.</p> <p>Además, el servicio depende de los servicios de Bases de Datos y Servicios Base, los cuales están en su mismo nivel, es decir, la capa de servicios de Administración y Mantenimiento de TI.</p>
USUARIOS	Internos y Externos
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: SISTEMAS DE INFORMACIÓN	
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio está enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten la administración, configuración y soporte de los sistemas de información a los usuarios y colaboradores de MinAgricultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la administración, gestión, implementación, configuración y monitoreo de los diferentes sistemas de información de la entidad, los cuales se encuentran clasificados en Sistemas de Información Misionales y de Apoyo u Operativos, asegurando su disponibilidad e integridad.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar la administración, operación y gestión del servicio de Sistemas de Información y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio de Sistemas de Información a los usuarios de la Entidad.</p>

3.4.2.4 Hoja de servicio SERVICIOS BASE:

HOJA DE SERVICIO: SERVICIOS BASE	
ID	MADR-IT-AM-04
DESCRIPCIÓN	<p>Consiste en brindar la gestión, administración, mantenimiento, revisión y soporte técnico de los servicios base (Directorio Activo y Gestión de Accesos).</p> <p>Adicionalmente, los Servicios Base son utilizados para la atención de todos aquellos servicios básicos de la herramienta de gestión ITSM.</p>
OBJETIVO	Administrar, operar y mantener la infraestructura de los servicios base de MinAgricultura (Directorio Activo y gestión de accesos).
TIPO	Servicios de TI Internos
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Los servicios base pertenecen a la capa de Servicios de Administración y Mantenimiento de TI, por tanto, requieren directamente de los servicios de la capa de infraestructura y conectividad, pues estos proporcionan los elementos de plataforma tecnológica y seguridad necesarios para su operación.
USUARIOS	Internos (los usuarios que tiene acceso directo son los de la OTIC)
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>Los Servicios Base de MinAgricultura están enmarcados dentro de las siguientes acciones que permiten una adecuada y óptima gestión de la infraestructura tecnológica asociada a los servicios de Directorio Activo y gestión de accesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Asegurar la administración y gestión del directorio activo para permitir el acceso a los usuarios o colaboradores a la red corporativa de la entidad. Asegurar la administración y gestión de los privilegios de acceso de los usuarios o colaboradores a los repositorios de información del Ministerio, alineado con las políticas de seguridad de la información de la entidad.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: SERVICIOS BASE	
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar los Servicios Base y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar los Servicios Base de la Entidad.</p>

3.4.3 SERVICIOS USUARIO Y GESTIÓN DE IT:

3.4.3.1 Hoja servicio CORREO ELECTRÓNICO

HOJA DE SERVICIO: CORREO ELECTRÓNICO	
ID	MADR-IT-SU-01
DESCRIPCIÓN	El correo electrónico se define como medio de comunicación electrónico que permite su eficiente gestión, para el intercambio de mensajes e información con usuarios internos o externos de manera segura, ágil y confiable.
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.
CARACTERÍSTICAS	El servicio de correo electrónico se obtiene a través de un proveedor externo que realiza el suministro del derecho de acceso y uso, incluido actualizaciones, soporte y servicios técnicos, de conformidad con los requerimientos técnicos establecidos por la entidad.
TIPO	Servicio TI Externo
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Desde la plataforma del MinAgricultura: Este servicio depende del servicio de Redes y Seguridad informática y Canal de internet y enlaces MPLS; también tiene una relación con el servicio de Servidores, donde se tiene la gestión del servidor Relay.
USUARIOS	Internos, dado que es consumido solo por los usuarios al interior de la entidad.
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de correo electrónico está enmarcado dentro de las siguientes acciones que garantizan el correcto y oportuno funcionamiento del medio electrónico de comunicación de los usuarios o colaboradores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con una herramienta tecnológica que permita la comunicación interna y externa para los usuarios de la entidad, alineada con las políticas de seguridad de la información.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar los servicios de internet y conectividad y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con la contratación que garantice los servicios de internet y derechos de uso de las plataformas que soportan el servicio de correo electrónico.</p>

3.4.3.2 Hoja servicio ANTIVIRUS

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: ANTIVIRUS	
ID	MADR-IT-SU-02
DESCRIPCIÓN	Este servicio permite proteger y controlar la seguridad de las estaciones de trabajo (portátiles, pc's, tablets) y servidores, alineado con la Política de Seguridad de la Información del Minagricultura.
OBJETIVO	Administrar, gestionar, configurar y mantener el software de seguridad a nivel de estaciones de trabajo y servidores de MinAgricultura, garantizando la detección, bloqueo y eliminación de virus y otros códigos maliciosos.
TIPO	Servicios TI Interno
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Desde la plataforma del MinAgricultura: Este servicio depende del servicio de Red; tiene una relación con el servicio de Servidores donde se tiene instala la aplicación; de mismo modo, tiene relación con el servicio de Canal de internet y enlaces MPLS.
USUARIOS	Internos
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de antivirus está enfocado en las siguientes acciones que permiten la gestión y prevención de software malicioso en la infraestructura de MinAgricultura, logrando la seguridad de la información de la Entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Implementar una herramienta de protección local que garantice la seguridad física a nivel de todos los equipos de cómputo, estaciones de trabajo, portátiles, dispositivos y servidores físicos y virtuales de la Entidad. Garantizar la administración y monitoreo del correcto funcionamiento del antivirus en las estaciones de trabajo y servidores de MinAgricultura.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar el servicio de Antivirus y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con la contratación que garantice la adquisición de la plataforma tecnológica y los derechos de uso de la aplicación necesarias para garantizar el servicio de Antivirus a los usuarios de la entidad.</p>

3.4.3.3 Hoja de servicio COMUNICACIONES UNIFICADAS

HOJA DE SERVICIO: COMUNICACIONES UNIFICADAS	
ID	MADR-IT-SU-03
DESCRIPCIÓN	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 plataforma.
OBJETIVO	Ofrecer a los usuarios y/o colaboradores un medio de comunicación integral para que las labores sean más productivas y lograr también un trabajo conjunto y efectivo mediante una mensajería unificada, movilidad, trabajo remoto, conferencias web y audio, adaptados a las necesidades y actividades de MinAgricultura.
TIPO	Servicios IT Internos

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: COMUNICACIONES UNIFICADAS	
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Desde la plataforma del MADR, el servicio depende de siguientes servicios y sus dependientes: Redes y seguridad informática, Canal de Internet y enlaces MPLS, Servicios Base y Correo Electrónico.
USUARIOS	Internos.
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	El servicio de Comunicaciones Unificadas está enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten el correcto y oportuno funcionamiento de los medios de comunicación de los usuarios y/o colaboradores de MinAgricultura: <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la administración, gestión, soporte y mantenimiento e integración de las herramientas de colaboración, movilidad y mensajería.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar el servicio de Comunicaciones Unificadas y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio. Técnicos: Es indispensable contar con la infraestructura necesaria para garantizar el servicio de Comunicaciones Unificadas a los usuarios de la Entidad.

3.4.3.4 Hoja de servicio IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

HOJA DE SERVICIO: IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN	
ID	MADR-IT-SU-04
DESCRIPCIÓN	El servicio consiste en brindar la administración, operación y soporte del servicio de impresión y digitalización para MinAgricultura, contemplando el suministro de consumibles y papelería.
OBJETIVO	Administrar, operar y dar soporte técnico a los servicios de impresión y digitalización a los usuarios y/o colaboradores en conformidad con las actividades que desarrollan en MinAgricultura.
TIPO	Servicio de TI externo
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Desde la plataforma del MADR, el servicio depende de los siguientes servicios y sus dependientes: Redes y Seguridad informática, Servicios Base, y Correo Electrónico para las tareas de digitalización.
USUARIOS	Internos.
INDICADOR ANS	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 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	El servicio está enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten la adecuada y óptima gestión para la impresión y digitalización de documentos e información requeridos por los usuarios de MinAgricultura: <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la administración, gestión, configuración, soporte y monitoreo del servicio de impresión y digitalización.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN	
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con la contratación que garantice el suministro del servicio de impresión y digitalización, en la modalidad que disponga la entidad (outsourcing, En-premise)</p>

3.4.3.5 Hoja de servicio AUDIOVISUALES

HOJA DE SERVICIO: AUDIOVISUALES	
ID	MADR-IT-SU-05
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.
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.
TIPO	Servicios TI Internos
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Desde la plataforma del MADR, el servicio depende de los siguientes servicios y sus dependientes: Servicios Base, Redes y seguridad informática y Canal de internet y enlaces MPLS.
USUARIOS	Internos
INDICADOR ANS	Meta mínima de 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de Audiovisuales está enmarcado dentro de las siguientes acciones que permiten una adecuada y óptima gestión de los medios audiovisuales por parte de los usuarios y/o colaboradores en MinAgricultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizar la administración y soporte de 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. • Garantizar el funcionamiento y soporte del sistema de carteleras digitales de la Entidad.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar la administración, operación y gestión del servicio de Audiovisuales y técnicos encargados de la recepción, atención y /o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.</p> <p>Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio de Audiovisuales de la entidad.</p>

3.4.3.6 Hoja de servicio PUESTOS DE TRABAJO

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: PUESTOS DE TRABAJO	
ID	MADR-IT-SU-06
DESCRIPCIÓN	El servicio de Puesto de trabajo consiste en brindar asistencia funcional y técnica de manera eficiente, eficaz y oportuna, a los requerimientos de los usuarios finales sobre la operación y el uso de los puestos de trabajo y servicios asociados de TI del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, así como su mantenimiento preventivo y correctivo.
OBJETIVO	Administrar, operar y dar soporte técnico a los componentes tecnológicos que utilizan los usuarios y/o colaboradores del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, como computador (PC o portátil), telefonía, punto de red, configuraciones de ofimática.
TIPO	Servicios TI Internos
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	Desde la plataforma del MADR, el servicio depende de los servicios incluidos en las capas de Servicios de Infraestructura y Conectividad de TI y Administración y Mantenimiento de TI.
USUARIOS	Internos
INDICADOR ANS	Meta mínima de 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de Puestos de Trabajo está enfocado a las siguientes acciones que permiten una adecuada y óptima gestión de los equipos tecnológicos asociados al servicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> Garantizar la ejecución de actividades preventivas, 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.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	<p>Humanos: Es indispensable contar con los profesionales y técnico idóneos para la atención oportuna de las solicitudes de soporte técnico de los usuarios, así como del mantenimiento preventivo de la infraestructura asociada al servicio.</p> <p>Técnicos: Se hace necesario contar con la infraestructura necesaria para el servicio de Puesto de Trabajo.</p>

3.4.3.7 Hoja de servicio CONCEPTOS TÉCNICOS

HOJA DE SERVICIO: CONCEPTOS TÉCNICOS	
ID	MADR-IT-SU-07
DESCRIPCIÓN	Este servicio incluye todas aquellas solicitudes referentes a orientaciones o definiciones de TI para satisfacer necesidades institucionales.
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, y elementos tecnológicos que se han requeridos en la prestación de los servicios de TI.
TIPO	Servicios TI Internos
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	No Aplica dependencia.
USUARIOS	Internos

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: CONCEPTOS TÉCNICOS	
INDICADOR ANS	Meta mínima de 90% mensual (Meta definida y aprobada como compromiso de disponibilidad por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño). No obstante, este compromiso de disponibilidad, la Oficina TIC trabaja por proporcionar una disponibilidad lo más cercana al 100%.
ALCANCE DEL SERVICIO	<p>El servicio de Concepto Técnico está enfocado en acciones que permiten una adecuada y óptima gestión en la elaboración de los conceptos de adquisiciones o actividades de diseño, desarrollo e implementación de soluciones tecnológicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Permitir a la entidad obtener información precisa y confiable de las adquisiciones que se deben realizar acorde a las necesidades y requerimientos de las áreas estratégicas, misionales, de evaluación y control, y de apoyo de MinAgricultura. Permitir obtener información sobre aquellos elementos de TI que se encuentran activos, pero que están cumpliendo su ciclo de vida útil o están susceptibles de fortalecer, mantener, completar o marchitar y facilitar la toma de decisiones.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	Humanos: Es indispensable disponer de la contratación de profesionales y técnicos idóneos para la atención oportuna de las solicitudes.

3.4.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

HOJA DE SERVICIO: SEGURIDAD DE LA INFORMACION	
ID	MADR-IT-SI-01
DESCRIPCIÓN	El servicio consiste en garantizar la seguridad de la información para los activos de información institucionales, de conformidad con la política de seguridad de la información de la entidad.
OBJETIVO	Preservar las características de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la entidad, a través de la adopción de políticas institucionales e implementación de medidas y mecanismos de gestión de riesgos de seguridad de la información.
TIPO	Servicio TI Interno, es soportado al interior de la entidad.
SERVICIOS REQUERIDOS O RELACIONADOS	El servicio de seguridad de la información es transversal, es decir, que incide directamente sobre todos los demás servicios de TI ofrecidos por la oficina TIC puesto que incluye todos los activos de TI de la Entidad.
USUARIOS	Internos dado que es consumido solo por los usuarios al interior de la entidad.
INDICADOR ANS	El indicador de este servicio se encuentra descrito en la caracterización del proceso de Gestión y Gobierno de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la entidad.
ALCANCE DEL SERVICIO	El servicio de Seguridad de la Información incluye actividades para identificar, evaluar los riesgos y las amenazas que puedan impactar los activos de información de TI de la entidad, a través de planes de acción, sensibilización y la implementación de controles de seguridad que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información propiedad o bajo custodia de la entidad.
CANAL DE ATENCIÓN	Punto Único de Contacto: Mesa de servicio Oficina TIC
RECURSOS	Humanos: Es indispensable contar con profesionales encargados de garantizar los servicios de seguridad de los activos de información de la entidad y técnicos encargados de la recepción, atención o escalamiento de las solicitudes de soporte de los usuarios del servicio.

	GUÍA	Versión 3
	Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-01
		FECHA EDICIÓN 02-12-2020

HOJA DE SERVICIO: SEGURIDAD DE LA INFORMACION	
	Técnicos: Es indispensable contar con equipos e infraestructura necesaria para garantizar el servicio de seguridad de los activos de información de la Entidad.

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
18-01-2019	2	Se elimina el servicio de portales WEB se unifica con el servicio de sistemas de información. Se adiciona el servicio de antivirus. Se adiciona el servicio desarrollo de software. Ajustes de contenido al documento.
02-12-2021	3	Se actualiza el catálogo de servicios TI. Se retira el servicio de desarrollo de software y servicio de oficina de proyecto OTIC-PMO. Ajuste de forma sobre el documento. Se genera cambio de nombre del documento