

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02 FECHA EDICIÓN 18-01-2019

1. OBJETIVO

Consolidar la información detallada de los servicios de TI planeados, catálogo de servicios de TI, y servicios retirados de TI; estos servicios son gestionados por la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (en adelante, OTIC) del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (en adelante MinAgricultura).

2. DEFINICIONES

Para el Portafolio 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.

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	APROBO
 Nombre: Angelica Maritza Salinas Mayorga Cargo: Profesional Especializado Fecha: Enero 18- 2019	 Nombre: Ana Beiba Poveda Atuesta Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones(E) Fecha: Enero 18- 2019

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

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.

TI: Tecnología de Información - Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

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 de servicio acordados en un Acuerdo de Nivel de Servicio.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3. DESARROLLO

El portafolio de servicios de TI fue definido para proveer los servicios que satisfagan las necesidades identificadas en la planeación estratégica de TI; bajo las cuales, por medio de las TIC, se puede apalancar el desarrollo de la estrategia institucional.

3.1 SERVICIOS PLANEADOS

Con la última actualización del Plan estratégico de TI, se identificaron nuevos servicios a proveerse a través de la OTIC. Estos servicios se encuentran en una fase inicial de implementación, en el momento que estén maduros, pasarán a hacer parte del Catálogo de servicios TI (descrito en el siguiente capítulo).

3.1.1 ARQUITECTURA EMPRESARIAL



3.1.1.1 DESCRIPCIÓN

Es una práctica estratégica que busca a través de una visión integral de las instituciones (estrategia, procesos, información, sistemas de información e infraestructura tecnológica), establecer la transformación necesaria para materializar la visión de la Entidad.

3.1.1.2 OBJETIVO

Garantizar la correcta alineación de la tecnología de la información con la estrategia institucional.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.1.1.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

Este servicio busca mantener actualizada la estrategia TI, con los cambios estratégicos, organizacionales, regulatorios y con las nuevas tendencias tecnológicas; además de promover el uso de buenas prácticas, que permitan la mejora continua de TI en la Entidad.

3.1.1.4 ALCANCE DE SERVICIO

Define la arquitectura TI de MinAgricultura, para los dominios definidos en el Marco de referencia de arquitectura empresarial de MinTIC (estrategia TI, gobierno TI, información, sistemas de información, servicios tecnológicos y uso y apropiación); la arquitectura TI se define para apoyar el desarrollo de la estrategia institucional. Este servicio comienza a ejecutarse con el análisis de los cambios en la estrategia institucional que pueden ser apoyados por TI y termina con la definición del mapa de ruta propuesto para la ejecución de los proyectos definidos para apalancar el desarrollo de la estrategia institucional, por medio de TI.

3.1.1.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El servicio de Arquitectura empresarial se presta por canal **presencial**.

3.1.1.6 BENEFICIARIO

El servicio de Arquitectura empresarial de MinAgricultura, se presta a los siguientes usuarios o colaboradores:

- ✓ Interno – directivos (corresponde al cuerpo Directivo de MinAgricultura o sus asesores debidamente autorizados).

3.1.1.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Arquitectura empresarial es el siguiente:

- ✓ Número de iniciativas institucionales apoyadas por TI en un año.

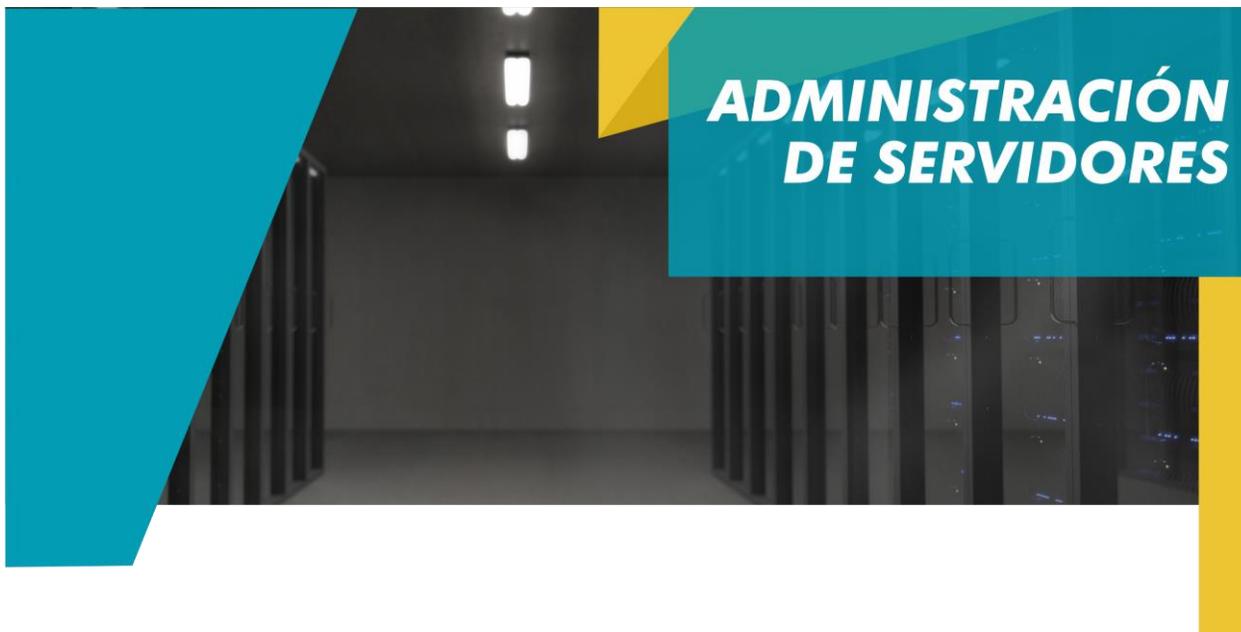
3.1.1.8 CONTACTO

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2 CATÁLOGO DE SERVICIOS TI

3.2.1 ADMINISTRACION DE SERVIDORES



3.2.1.1 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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) y servicios de TI de MinAgricultura.

3.2.1.2 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

3.2.1.3 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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) 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 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

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.

3.2.1.4 ALCANCE DE SERVICIO

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

- ✓ Servidores de Archivos
- ✓ Servidores de Impresión
- ✓ Servidores de Correo
- ✓ Servidores de Telefonía
- ✓ Servidor Proxy
- ✓ Servidores de Base de Datos
- ✓ Servidores de sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo)
- ✓ Servidores en la nube (Cloud)

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 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.1.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

3.2.1.6 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)

3.2.1.7 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.

3.2.1.8 CONTACTO

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura

Email:

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

 El campo es de todos Minagricultura	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.2 INFRAESTRUCTURA CENTRO DE DATOS



3.2.2.1 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.

3.2.2.2 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.

3.2.2.3 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, Equipos de comunicaciones (Switches, Routers, Hubs, Firewall, IPS entre otros), UPS, Aires Acondicionados, control de acceso y video vigilancia y sistema contraincendios

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 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.2.4 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 centro de datos por parte de los operadores y 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 días a la semana y 24 horas al día.
- ✓ Supervisar y administrar la instalación de los elementos tecnológicos dentro del Centro de Datos.

3.2.2.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 al Centro de Datos.

3.2.2.6 BENEFICIARIO

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

- ✓ Interno (corresponde a OTIC de MinAgricultura)

3.2.2.7 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.

3.2.2.8 CONTACTO

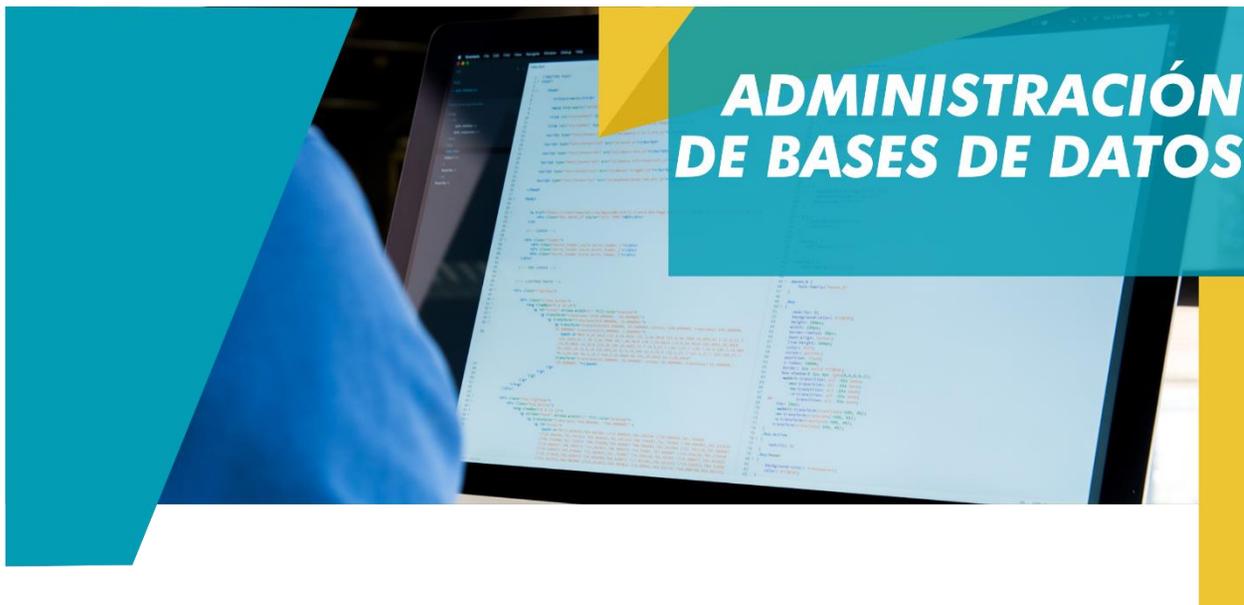
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.3 ADMINISTRACIÓN DE BASES DE DATOS



3.2.3.1 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.

3.2.3.2 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

3.2.3.3 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 de la OTIC de MinAgricultura (para solicitudes o acciones de mantenimiento preventivo y/o correctivo)

3.2.3.4 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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Gestionar y administrar el acceso a las bases de datos a través de los sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) 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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) 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 o información relacionada al desempeño de las bases de datos.

3.2.3.5 CANAL DE ATENCIÓN

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
- ✓ 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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

3.2.3.6 BENEFICIARIO

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

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

3.2.3.7 INDICADOR

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ 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.

3.2.3.8 CONTACTO

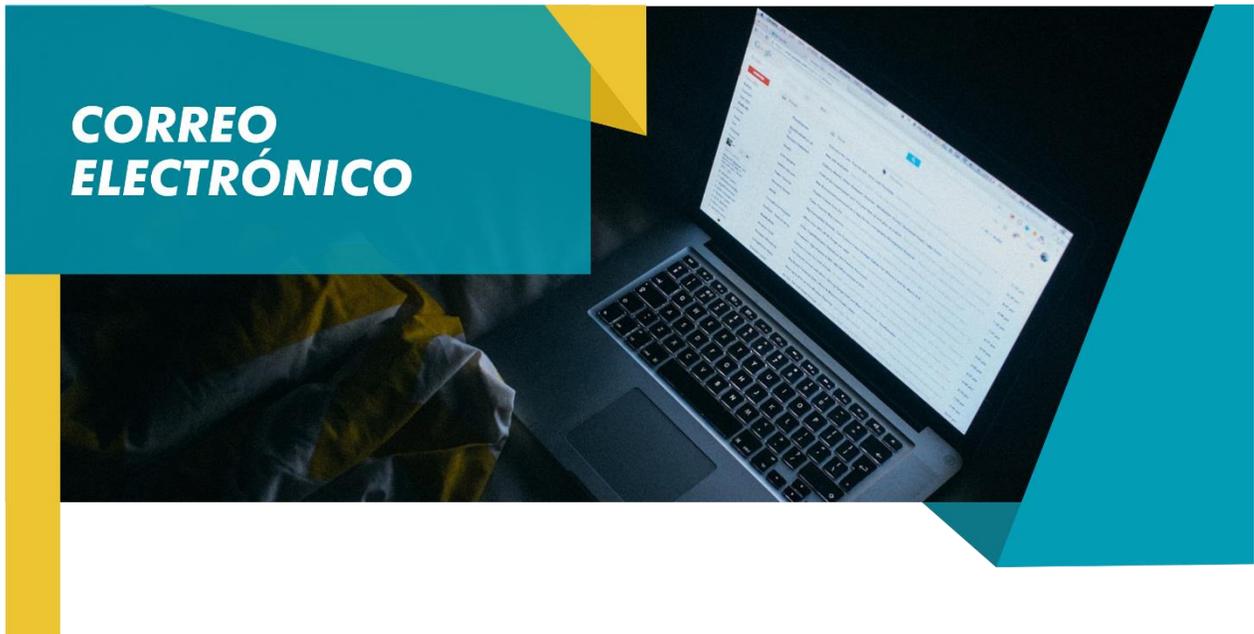
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.4 CORREO ELECTRONICO



3.2.4.1 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.

3.2.4.2 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.

3.2.4.3 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.

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 enlace <https://correo.minagricultura.gov.co>

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.4.4 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.

3.2.4.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

3.2.4.6 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).

3.2.4.7 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.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.4.8 CONTACTO

Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.5 COMUNICACIONES UNIFICADAS



3.2.5.1 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.

3.2.5.2 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, conferencias web y audio, adaptados a las necesidades y actividades de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.5.3 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.

3.2.5.4 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

3.2.5.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

3.2.5.6 BENEFICIARIO

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Interno (cuando un usuario o colaborador, requiere soporte sobre alguno de los medios para lograr la comunicación unificada).

3.2.5.7 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.

3.2.5.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.6 REDES Y SEGURIDAD



3.2.6.1 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 procedimientos de seguridad establecidos en MinAgricultura para proteger la información que se transfiere a través de los canales de comunicación.

3.2.6.2 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 con las políticas definidas y establecidas para este fin.

3.2.6.3 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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) 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.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

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 sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo), accesos a VPN, instalación y configuración de certificados digitales y 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 entre sedes: permite que los usuarios y colaboradores ubicados en diferentes sedes (Edificio Pedro A. Lopez, Bancol, Mezzanine) de MinAgricultura tengan acceso a los servicios TI.

Internet: permite la navegación de la totalidad de usuarios y/o colaboradores a sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) internos y páginas web externas específicas para el desempeño de sus labores, cumpliendo con las políticas de seguridad.

3.2.6.4 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 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 de la información de MinAgricultura.
- ✓ Administrar y gestionar accesos a Internet y sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo).
- ✓ Administrar y gestionar accesos a través de VPN para los usuarios y/o colaboradores.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.6.5 CANAL DE ATENCIÓN

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
- ✓ 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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

3.2.6.6 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).

3.2.6.7 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.

3.2.6.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.7 ANTIVIRUS



3.2.7.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Antivirus permite proteger y controlar la seguridad de las estaciones de trabajo (portátiles, pc's, tablets) y servidores, teniendo en cuenta las políticas y procedimientos de seguridad establecidos en MinAgricultura para proteger la información.

3.2.7.2 OBJETIVO

Administrar y configurar el antivirus a nivel de estaciones de trabajo y servidores de MinAgricultura.

3.2.7.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El servicio de Antivirus incluye actividades para administrar, operar y brindar mantenimiento a las estaciones de trabajo y servidores de la infraestructura de TI, garantizando la detección, bloqueo y eliminación de virus y otros códigos maliciosos, de las estaciones de trabajo y servidores de MinAgricultura.

El servicio incluye:

- ✓ Consola de administración para despliegue, actualización, de los agentes para los puestos de trabajo y servidores.
- ✓ Administrar y actualizar la plataforma de antivirus para la infraestructura de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Evaluar y definir las vulnerabilidades críticas y actualizar el motor de definición de Antivirus.
- ✓ Detectar y remediar los malwares y spywares
- ✓ Configurar las directivas de antimalware y de firewall de Windows.
- ✓ Asegurar la protección de programas que destruyen archivos para que no los puedan leer, y de ficheros que desmejoran el desempeño de los equipos de escritorio y servidores.

3.2.7.4 ALCANCE DE SERVICIO

El servicio de antivirus está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración y prevención de software malicioso en la infraestructura de MinAgricultura, logrando la seguridad de la información de MinAgricultura:

- ✓ Administrar, establecer acciones de seguimiento y prevención de posibles ataques de virus a la infraestructura de MinAgricultura.
- ✓ Monitorear el correcto funcionamiento del antivirus en las estaciones de trabajo y servidores de MinAgricultura.
- ✓ Tomar las medidas preventivas y técnicas para evitar ataques informáticos en las estaciones de trabajo y servidores de MinAgricultura.
- ✓ Realizar análisis de vulnerabilidades internas generando las acciones de mitigación a ejecutar.
- ✓ Bloquear una amplia gama de virus y amenazas de código malicioso, incluso los que están ocultos en archivos comprimidos
- ✓ Evitar que los archivos del antivirus sean modificados a través de las reglas de protección de acceso mejoradas.

3.2.7.5 CANAL DE PRESTACIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Antivirus es **multicanal** 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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.7.6 BENEFICIARIO

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

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador, requiere soporte sobre el servicio).

3.2.7.7 INDICADOR

El indicador de desempeño definido para el servicio de Antivirus 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.

3.2.7.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.8 ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN



3.2.8.1 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.

3.2.8.2 OBJETIVO

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

3.2.8.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.8.4 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.
- ✓ 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.
- ✓ Definir y mantener procedimientos 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.

3.2.8.5 CANAL DE ATENCIÓN

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
- ✓ 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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.8.6 BENEFICIARIO

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

- ✓ Interno (cuando un usuario y/o colaborador, requiere soporte sobre algún aspecto de almacenamiento o respaldo de la información).
- ✓ Externo (Entidades adscritas o vinculadas a MinAgricultura)

3.2.8.7 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.

3.2.8.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.9 SISTEMAS DE INFORMACIÓN



3.2.9.1 DESCRIPCIÓN

El servicio consiste en realizar la administración, soporte y mantenimiento correctivo de los Sistemas de Información (Portales Web, Misionales, Direccionamiento y Apoyo) del MinAgricultura

3.2.9.2 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.

El servicio incluye actividades de gestión de acceso, soporte a incidentes y mantenimientos correctivos que permitan el correcto funcionamiento y disponibilidad de los sistemas de información implementados en la Entidad.

3.2.9.3 ALCANCE DE SERVICIO

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

- ✓ Administrar y configurar los sistemas de información.
- ✓ Establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de los sistemas de información de MinAgricultura.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.

3.2.9.4 CANAL DE ATENCIÓN

El medio por el cual se presta el servicio de Sistemas de Información es multicanal 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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>
- ✓ 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 técnico en los diferentes sistemas de información de MinAgricultura.

3.2.9.5 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).

3.2.9.6 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.

3.2.9.7 CONTACTO

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

- ✓ Email: team@minagricultura.gov.co (Mesa de Servicios)

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.10 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



3.2.10.1 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.

3.2.10.2 OBJETIVO

Administrar el proceso de gestión de riesgos de seguridad de la información para brindar la confianza a los sistemas de información y a los procesos institucionales que se preserve la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de MinAgricultura conforme con las políticas definidas por la Entidad y la estrategia de Gobierno Digital.

3.2.10.3 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, sensibilización y la implementación de controles de seguridad que permitan asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en la Entidad.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.10.4 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 (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo) 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 Digital.
- ✓ 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 Digital.
- ✓ 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.

3.2.10.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.10.6 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).
- ✓ Externo (Entidades adscritas y vinculadas)

3.2.10.7 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.

3.2.10.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.11 IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN



3.2.11.1 DESCRIPCIÓN

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

3.2.11.2 OBJETIVO

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

3.2.11.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

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

3.2.11.4 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:

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Gestionar el 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.

3.2.11.5 CANAL DE ATENCIÓN

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>

3.2.11.6 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).

3.2.11.7 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 30 minutos los incidentes de prioridad alta y 90 minutos incidentes de prioridad media y baja, 120 minutos para la atención de los requerimientos.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.11.8 CONTACTO

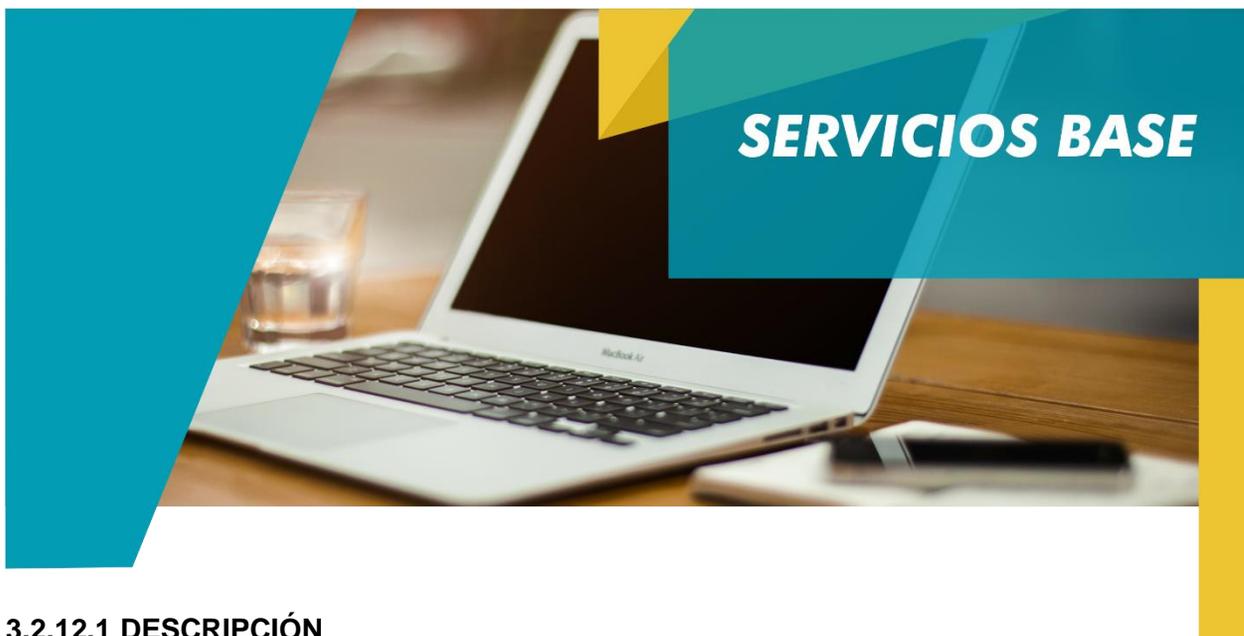
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.12 SERVICIOS BASE



3.2.12.1 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.

3.2.12.2 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).

3.2.12.3 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.

3.2.12.4 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:

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ 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.

3.2.12.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>
- ✓

3.2.12.6 BENEFICIARIO

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

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

3.2.12.7 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.

3.2.12.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.13 PUESTOS DE TRABAJO



3.2.13.1 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.

3.2.13.2 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 y sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo)

3.2.13.3 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 en MinAgricultura y sus sedes.

3.2.13.4 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:

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Soporte a las estaciones de trabajo
- ✓ Soporte a los teléfonos de propiedad de la Entidad
- ✓ Soportar y realizar configuraciones de ofimática.
- ✓ Soporte y configuración de primer nivel de los sistemas de información (portales web, misionales, direccionamiento y apoyo)

3.2.13.5 CANAL DE ATENCIÓN

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 <http://smteam.minagricultura.gov.co/madr/ess.do>

3.2.13.6 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).

3.2.13.7 INDICADOR

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

Respuesta de 30 minutos para los incidentes de prioridad alta, para los incidentes de prioridad media y baja la respuesta será de 120 minutos, para los requerimientos la atención máxima será de 3 horas.

3.2.13.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.14 AUDIOVISUALES



3.2.14.1 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.

3.2.14.2 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.

3.2.14.3 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 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.14.4 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.

3.2.14.5 CANAL DE ATENCIÓN

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](https://teams.microsoft.com/join/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>

3.2.14.6 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).

3.2.14.7 INDICADOR

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

- ✓ Respuesta máxima de 30 minutos para los incidentes de prioridad alta, para los incidentes de prioridad media y baja la respuesta será de 120 minutos, para los requerimientos la atención máxima será de 3 horas.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.14.8 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.15 CONCEPTOS TÉCNICOS



3.2.15.1 DESCRIPCIÓN

Este servicio permite la elaboración de conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones tecnológicas en el ámbito de hardware, software y sistemas de información

3.2.15.2 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, y elementos tecnológicos que se han requeridos en la prestación de los servicios de TI.

3.2.15.3 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.

3.2.15.4 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:

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

- ✓ Concepto técnicos Sistemas de Información
- ✓ Concepto técnico de hardware y software
- ✓ Concepto técnico de infraestructura de TI

3.2.15.5 CANAL DE ATENCIÓN

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

3.2.15.6 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)

3.2.15.7 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.16 OFICINA DE PROYECTOS OTIC-PMO



3.2.16.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de Oficina de Proyectos - PMO, realiza 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.

3.2.16.2 OBJETIVO

Brindar el acompañamiento especializado en la gestión y ejecución la gestión de proyectos de tecnologías de la información a las dependencias de la Entidad, dando cumplimiento a las restricciones de alcance, tiempo, costo y calidad que conlleva cualquier tipo de proyecto, satisfaciendo las necesidades de los interesados.

3.2.16.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

El Servicio de Oficina de Gestión de Proyectos - PMO se encarga de gestionar el portafolio de proyectos del PETI y proyectos por demanda allegados a la OTIC, 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 (iniciación, planeación, ejecución, monitoreo y control y cierre). La PMO define la documentación, dirección y métricas en la práctica de gestión de los proyectos.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.16.4 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:

- ✓ Establecer la metodología de gestión de proyectos.
- ✓ Estandarización de procesos, procedimientos y herramientas.
- ✓ Asesoría para las Entidades adscritas y vinculadas del sector Agricultura 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.

3.2.16.5 CANAL DE ATENCIÓN

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.

3.2.16.6 BENEFICIARIO

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

- ✓ Interno (Dependencias de MinAgricultura)
- ✓ Externo (Entidades adscritas y vinculadas a MinAgricultura)
- ✓

3.2.16.7 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.17 DESARROLLO DE SOFTWARE



3.2.17.1 DESCRIPCIÓN

Desarrollo o actualización de aplicaciones o formularios, previa aprobación de viabilidad de la Oficina TIC, para apoyar y facilitar la ejecución de los procesos de la Entidad.

3.2.17.2 OBJETIVO

Desarrollar software para las dependencias de MinAgricultura, que contribuya al mejoramiento continuo de los diferentes procesos de la Entidad.

3.2.17.3 CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO

Implementa gran parte de la gestión del ciclo de vida del software, incluyendo: levantamiento de información, planeación, diseño, construcción y pruebas de software.

3.2.17.4 ALCANCE DE SERVICIO

- ✓ Todo desarrollo de software está sujeto a un estudio de viabilidad (Técnica y Operativa) por parte de la Oficina TIC.
- ✓ La solicitud debe ser realizada por el coordinador, jefe o director de la dependencia siguiendo el procedimiento de *Implementación y Actualización de Proyectos con Componentes de Tecnología (PR-GC0-02)*.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.2.17.5 CANAL DE ATENCIÓN

El servicio de Desarrollo de Software se presta por canal multicanal y los canales utilizados para la prestación y soporte del servicio son:

- ✓ Correo Electrónico a team@minagricultura.gov.co
- ✓ Presencial, cuando se entrega el Formato de solicitud de componentes tecnológicos impreso a la OTIC.

3.2.17.6 BENEFICIARIO

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

- ✓ Interno – Todas las dependencias de MinAgricultura.

3.2.17.7 CONTACTO

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

Email:

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

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

3.3 SERVICIOS RETIRADOS

3.3.1 PORTALES WEB

3.3.1.1 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.

3.3.1.2 MOTIVO DE RETIRO

El Marco de arquitectura empresarial de MINTIC categoriza los sistemas de información en: Sistemas misionales, Sistemas de apoyo, Portales y Sistemas de direccionamiento.

3.3.1.3 ÚLTIMA VERSIÓN

Última versión del Portafolio en la que estuvo disponible en el capítulo del Catálogo de servicios: V1.

	GUÍA	Versión 2
	PORTAFOLIO DE SERVICIOS TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 18-01-2019

4. HISTORIAL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Descripción
15-09-2017	1	Versión inicial. Este documento reemplaza el manual "Portafolio de Servicios MADR" código MN-GST-02
18-01-2019	2	El servicio de Desarrollo de Software pasa a hacer parte del Catálogo de Servicios TI. Se retira el servicio Portales Web. Se actualiza el Catálogo de Servicios TI. Ajuste de forma sobre el documento.