	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02 FECHA EDICIÓN 09-12-2021

1. OBJETIVO

Consolidar la información detallada de los servicios de TI que son prestados y gestionados por la Oficina TIC, comprende servicios activos o vigentes detallados en el Catálogo de Servicios de TI, servicios planeados o futuros y servicios retirados.

2. DEFINICIONES

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

ANS: Acuerdo de Nivel de Servicio (*del inglés: Service Level Agreement, SLA*). 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

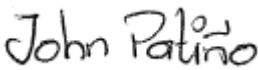
Catálogo de Servicios: Es una base de datos o documento estructurado con información sobre todos los servicios de TI en el ambiente de producción, incluso los que están disponibles para su entrega. El catálogo de servicios es parte del portafolio de servicios y contiene información sobre dos tipos de 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: Elemento de Configuración (*Del inglés, Configuration Item*). Es 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.

REVISÓ	APROBÓ
	
Nombre: John Edilson Patiño Tenorio Cargo: Coordinador Grupo de Gestión de Gobernabilidad de la Información y Gestión del Conocimiento Fecha: 09-12-2021	Nombre: Alfonso Javier Celedón Simón Cargo: Jefe Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones Fecha: 09-12-2021

	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 09-12-2021

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.

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 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

PETI: Plan estratégico de tecnologías de información propio de cada Entidad. Generalmente con renovación o actualización cada 4 años.

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.

	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02 FECHA EDICIÓN 09-12-2021

3.1 SERVICIOS PLANEADOS

Con la última actualización del Plan estratégico de TI (PETI), 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

HOJA DE SERVICIO: ARQUITECTURA EMPRESARIAL	
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
OBJETIVO	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.
TIPO	Servicio de TI interno
USUARIOS	Interno – directivos (corresponde al cuerpo Directivo de MinAgricultura o sus asesores debidamente autorizados).
INDICADOR ANS	Número de iniciativas institucionales apoyadas por TI en un año.
ALCANCE DEL 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.
CANAL DE ATENCIÓN	Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de MinAgricultura.


3.2 CATÁLOGO DE SERVICIOS TI

Los siguientes servicios son los que se encuentran actualmente activos en el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural, los cuales están divididos en 4 niveles: Infraestructura y Conectividad de IT, Administración y Mantenimiento IT, Usuario y Gestión de IT y Seguridad de la Información, el detalle de cada uno se encuentra en el Catálogo de Servicios de Tecnologías de la Información-TI (GU-GST-01).

3.2.1 SERVICIOS DE INFRAESTRUCTURA Y CONECTIVIDAD:

3.2.1.1 CENTRO DE DATOS

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 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,

	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 09-12-2021

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.

3.2.1.2 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.

3.2.1.3 CANAL DE INTERNET Y ENLACES MPLS

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.

3.2.1.4 REDES Y SEGURIDAD INFORMÁTICA

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.

3.2.2 SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO TI

3.2.2.1 ALMACENAMIENTO Y RESPALDO DE LA INFORMACIÓN


DESCRIPCIÓN: El servicio de Almacenamiento Tecnológico está conformado por el conjunto de elementos de hardware de almacenamiento, dispositivos de redes y aplicaciones de almacenamiento.

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.

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.

3.2.2.2 BASES DE DATOS

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.

	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 09-12-2021

3.2.2.3 SISTEMAS DE INFORMACIÓN

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.

3.2.2.4 SERVICIOS BASE:

DESCRIPCIÓN: Consiste en brindar la gestión, administración, mantenimiento, revisión y soporte técnico de los servicios base (Directorio Activo y gestión de accesos).

Adicionalmente, los Servicios Base son utilizados para la atención de todos aquellos servicios básicos de la herramienta de gestión ITSM.

3.2.3 SERVICIOS USUARIO Y GESTIÓN DE IT

3.2.3.1 CORREO ELECTRÓNICO

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.

3.2.3.2 ANTIVIRUS

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.

3.2.3.3 COMUNICACIONES UNIFICADAS


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.

3.2.3.4 IMPRESIÓN Y DIGITALIZACIÓN

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

3.2.3.5 AUDIOVISUALES

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

	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 09-12-2021

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.

3.2.3.6 PUESTOS DE TRABAJO

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.

3.2.3.7 CONCEPTOS TÉCNICOS

DESCRIPCIÓN: Este servicio incluye todas aquellas solicitudes referentes a orientaciones o definiciones de TI para satisfacer necesidades institucionales.

3.2.4 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

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

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 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 09-12-2021

3.3.2 DESARROLLO DE SOFTWARE

3.3.2.1 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.

3.3.2.2 MOTIVO DE RETIRO

Dentro del plan estratégico de TI (PETI) del Ministerio de Agricultura, la OTIC no prestará el servicio de desarrollo de software directamente ni a través del prestador de servicios de TI que en su momento se contrate. Este servicio será suministrado a través de un externo en caso de ser requerido.

3.3.2.3 ÚLTIMA VERSIÓN

Última versión del Portafolio en la que estuvo disponible es el capítulo del Catálogo de servicios v2.

3.3.3 OFICINA DE PROYECTOS OTIC-PMO

3.3.3.1 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.

3.3.3.2 MOTIVO DE RETIRO


La OTIC asumirá y prestará este servicio directamente al MinAgricultura acorde a lo definido en la estrategia de gobierno de TI de la oficina de tecnología del Ministerio. Por lo cual este servicio se retira del portafolio de servicios del prestador que se contrate.

3.3.3.3 ÚLTIMA VERSIÓN

Última versión del Portafolio en la que estuvo disponible es el capítulo del Catálogo de servicios v2.

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.

	GUÍA	Versión 3
	Portafolio de Servicios de Tecnologías de la Información - TI	GU-GST-02
		FECHA EDICIÓN 09-12-2021

Fecha	Versión	Descripción
		Se actualiza el Catálogo de Servicios TI. Ajuste de forma sobre el documento.
09-12-2021	3	Se actualiza el portafolio de servicios TI. Ajuste de forma sobre el documento. Ajuste del nombre de la Guía.