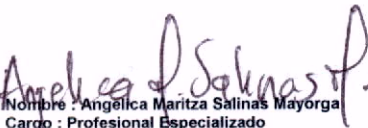
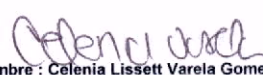

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01 FECHA EDICIÓN 12-08-2014

Contenido

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. POLÍTICAS Ó NORMATIVIDAD APLICABLES.....	2
4. PROCESOS Y SUBPROCESOS RELACIONADOS.....	2
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	4
6. DIAGRAMA DEL PROCESO DE CATÁLOGO DE SERVICIOS.....	6
7. SERVICIOS ACORDADOS.....	6
7.1. Correo Electrónico.....	6
7.2. Aplicaciones del Negocio.....	7
7.3. Soporte Ofimática.....	8
7.4. Portales WEB.....	10
7.5. Bases de Datos.....	11
7.6. Respaldo de Información.....	11
7.7. Redes y Comunicaciones.....	12
7.8. Seguridad de la Información.....	12
7.9. Servidores.....	13
7.10. Infraestructura Data Center.....	14
7.11. Centro de Monitoreo.....	15
7.12. Conceptos Técnicos.....	15
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES.....	16
9. MATRIZ RACI.....	16
10. KPI'S E INDICADORES.....	17
11. GLOSARIO.....	17
12. CONTROL DE REVISIONES.....	17

REVISO	APROBO
 Nombre : Angelica Maritza Salinas Mayorga Cargo : Profesional Especializado Fecha : 15/08/2014	 Nombre : Celenia Lissett Varela Gomez Cargo : Jefe Oficina Tecnologias de la Información y de las Comunicaciones Fecha : 15/08/2014

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01 FECHA EDICIÓN 12-08-2014

1. OBJETIVO.

Proporcionar una fuente única de información consistente sobre todos los servicios vigentes y acordados por la OTIC para el MADR.

2. ALCANCE.

Este proceso inicia con la producción del listado de los servicios y los acuerdos de prestación que TI, entrega a sus clientes, el mantenimiento de esta información, hasta su comunicación y divulgación hacia los usuarios interesados.

3. POLÍTICAS Ó NORMATIVIDAD APLICABLES.


- ✓ El Catalogo de servicios solo puede ser accedido y/o consultado por las personas autorizadas. En este sentido el Catálogo de servicios puede ser utilizado como fuente única de información para presentar, exponer y capacitar los servicios constantes y activos de la organización.
- ✓ Así mismo, el proceso de Gestión del Catálogo de Servicios debe garantizar su completa disponibilidad para los usuarios autorizados a su acceso y consulta. El canal de recepción de las solicitudes de los servicios del Catálogo es vía WEB por la Intranet del MADR.
- ✓ Cualquier modificación o actualización del catálogo se debe realizar mediante una solicitud formal de cambio (Proceso de Gestión de Cambios - RFC) y en acuerdo documentado por todas las partes relevantes de la modificación o actualización.
- ✓ Se debe garantizar que la información consignada en el Catálogo de Servicios de manera constante sea revisada y actualizada por parte de SONDA de Colombia.
- ✓ Se debe garantizar que el Catálogo de servicios será la fuente única de información que contenga los detalles, el estado, las posibles interacciones y las dependencias mutuas de todos los servicios vigentes (en operación) y de aquellos que estén siendo planeados para su funcionamiento (entrada en operación).
- ✓ Cada servicio ofrecido al MADR debe tener asociada una métrica que permita la trazabilidad y calidad del servicio ofrecido periódicamente.
- ✓ Los contratos de acuerdos de servicio deben ser la guía de las actividades del personal de tecnología, este personal tiene como principal función velar por el cumplimiento de los OLA's y ANS's.
- ✓ El horario de operación para la gestión de peticiones y/o requerimientos es de lunes a viernes desde las 7:00 a. m. hasta las 19:00 p.m.

Normatividad Relacionada:

- ✓ Decreto número 1985 de Septiembre del 2013 Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural y se determinan las funciones de sus dependencias.


4. PROCESOS Y SUBPROCESOS RELACIONADOS.

El proceso de Catalogo de Servicios puede tener las siguientes relaciones con otros procesos:

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

- ✓ **Gestión Financiera:** Aporta al Catálogo de Servicios información actualizada sobre las tarifas y precios que se ofrecen al cliente, los modos de cobro, etc. Para que otros miembros de la organización, así como los propios clientes, puedan disponer de ellos. Esta relación se validará después del periodo de Transición ya que inicialmente no se realizará ningún tipo de cobro por el servicio.
- ✓ **Gestión del Portafolio de Servicios:** El Catálogo de Servicios toma del Portafolio toda la información referida a los servicios activos (requisitos, especificaciones, propuesta de valor, costes, ofertas, etc.), dejando fuera aquellos servicios que ya no se prestan o que aún no han sido lanzados. Además adapta su contenido a un lenguaje llano y alejado de tecnicismos.
- ✓ **Gestión de Niveles de Servicio:** Tras negociar con el cliente la calidad de los servicios TI que se prestarán, los acuerdos alcanzados quedan recogidos en una serie de documentos (ANS's, OLA's, hojas de especificaciones, entre otros) que posteriormente han de ser incluidos en el Catálogo de Servicios para que las partes implicadas puedan consultarlos.
- ✓ **Gestión de Proveedores:** El Catálogo de Servicios también recoge la documentación relacionada con los contratos de soporte (UC's) acordados con los proveedores.
- ✓ **Gestión de Cambios:** Se relaciona con el proceso de Gestión de Cambios cuando se aprueba modificaciones a los servicios o los ANS vigentes como resultado de un ajuste, mejora o cambio de un CI.
- ✓ **Gestión del Conocimiento:** En el momento de realizar adiciones ajustes, mejoras o cambios al Catálogo de Servicios, debe divulgarse a los usuarios interesados de su uso y consulta.
- ✓ **Gestión de incidentes:** En la validación de la solicitud del usuario el Analista Telefónico debe establecer si es un requerimiento o un incidente para continuar con el proceso o remitirlo a Gestión de Requerimientos o Catálogo de Servicios.

La herramienta de gestión de servicios (Service Manager) tiene la bondad de permitir al usuario consultar el Catálogo de servicios para escalar las solicitudes que tenga mediante el Manual de uso de Service Manager, en donde está consignado el paso a paso para su registro y seguimiento.


	MANUAL		VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR		MN-GST-01 FECHA EDICIÓN 12-08-2014

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS.

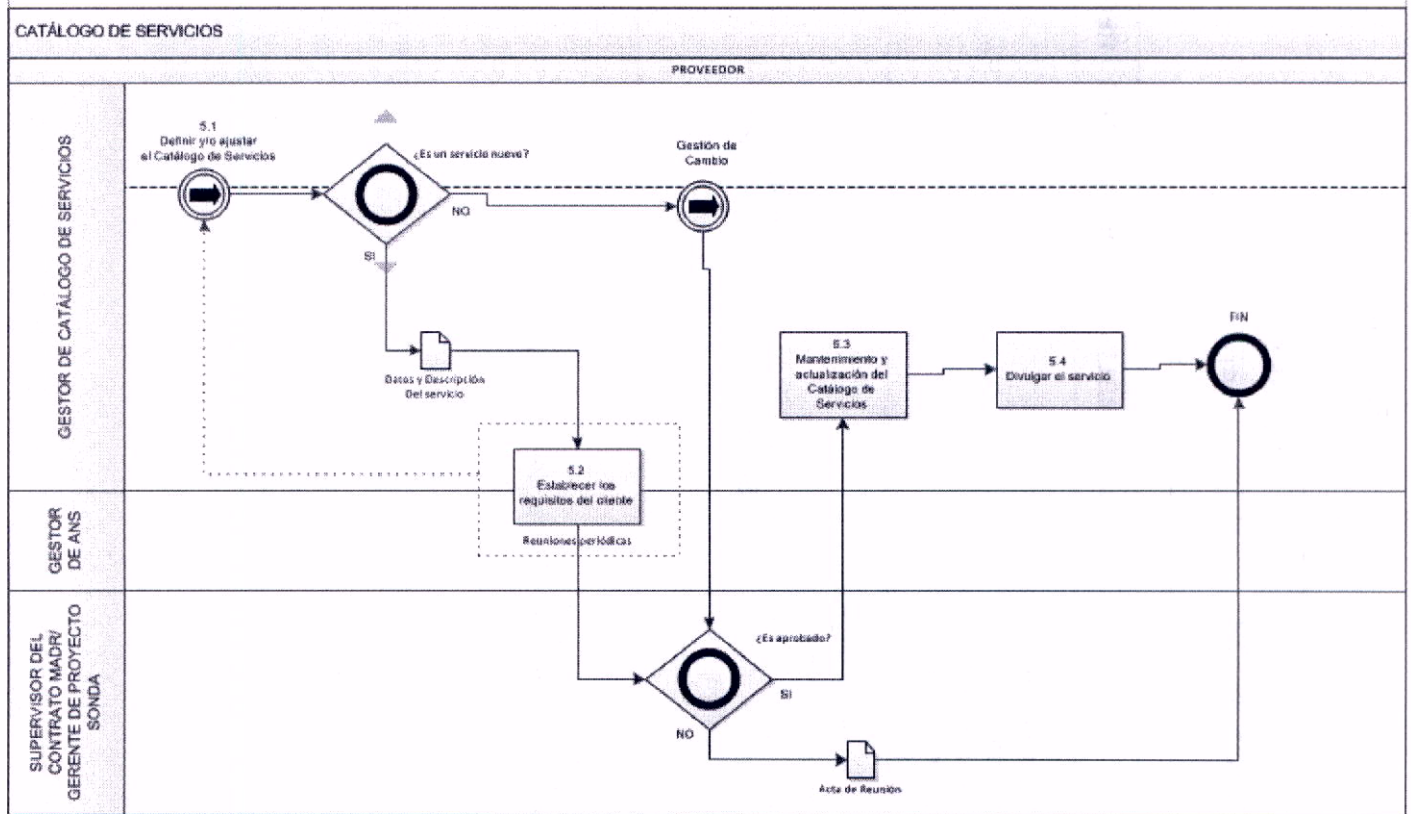
#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSO TECNOLÓGICO
5.1	Definir y/o ajustar el Catálogo de Servicios	<p>¿Es un servicio Nuevo?</p> <p>Si: Valida a que línea o familia de servicio se va a agrupar. Se identifica el nombre, la descripción, la componente, el propietario del servicio, fechas de versión y revisión, ANS, condiciones de prestación del servicio (¿aplica un costo?), que usuarios están autorizados para solicitarlo y se procede con la actividad 5.2 Establecer los requisitos del cliente para confirmar su publicación y divulgación.</p> <p>No: Se relaciona con el proceso de Gestión de Cambios, el cual aprueba modificaciones a los servicios o los ANS vigentes como resultado de un ajuste, mejora o cambio de un CI. Si es aprobado continúa en la actividad 5.3 Mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios.</p>	Gestor de Catálogo de Servicios - Gestor de Niveles de Servicio	Políticas – Gestión de Cambios		HP Service Manager
5.2	Establecer los requisitos del cliente	<p>Se efectúa una reunión periódica con MADR, para que de común acuerdo se revise la viabilidad del nuevo servicio. Teniendo en cuenta la relación directa con los ANS y los criterios definidos por la OTIC se autoriza y se continúa en la actividad 5.3 Mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios. Si no es autorizado se registra la decisión en el Acta de Reunión.</p> <p>Nota: Esta actividad debe realizarse cada vez que el MADR presente nuevas necesidades</p>	Gestor de Catálogo de Servicios – Gestor de Niveles de Servicio – Supervisor del Contrato MADR – Gerente de Proyecto	Acuerdos de Niveles de Servicio	Acta de Reunión	HP Service Manager

	MANUAL		VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR		MN-GST-01 FECHA EDICIÓN 12-08-2014

#	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTOS	REGISTROS	RECURSO TECNOLÓGICO
5.3	Mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios	<p>sobre el servicio o sean propuestas nuevas alternativas para mejorar la calidad del mismo. Se debe validar si la adición del servicio puede ser soportada con los recursos actuales del contrato o si se procede a pasar una propuesta para cubrir la nueva necesidad del MADR.</p> <p>Según lo acordado se realiza el cambio o la adición aprobada del servicio y se parametriza en la herramienta SM, configurando el nombre, descripción, ANS y demás parámetros acordados. Estos planteamientos deben transmitirse después a la Gestión del Conocimiento para proceder con la actividad 5.4 Divulgar el Servicio</p>	Gestor de Catálogo de Servicios	Gestión del Conocimiento		HP Service Manager
5.4	Divulgar el servicio	Mediante sesiones formativas (qué contiene el catálogo, en qué casos puede resultar de utilidad, etc.) debe socializarlo con los usuarios autorizados para un uso adecuado.	Gestor de Catálogo de Servicios			HP Service Manager

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

6. DIAGRAMA DEL PROCESO DE CATÁLOGO DE SERVICIOS.




7. SERVICIOS ACORDADOS

A continuación se relacionan los servicios acordados en el Diseño Técnico Funcional de Catálogo de Servicios con el MADR:

7.1. Correo Electrónico

Es un medio electrónico de comunicación que permite el intercambio de información de forma ágil, oportuna y segura. A continuación se describen los componentes del servicio:


CORREO ELECTRÓNICO				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Mensajería Móvil	Configuración cuenta de correo	Configurar cuenta de correo de la entidad en dispositivos móviles propiedad del MADR	2 Horas	Jefe Dependencia
	Configuración de Calendario	Configuración de calendario en dispositivos móviles	2 Horas	Jefe Dependencia

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

CORREO ELECTRÓNICO				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Generación de Backup	Copias de seguridad de la información de los dispositivos móviles de la entidad	2 Horas	Jefe Dependencia
Administración de cuentas	Creación de cuenta de correo	Crear una cuenta de correo para un usuario o para un servicio	4 Horas	Usuario
	Ampliar tamaño de Buzón	Cambiar la configuración de la cuenta de correo, adicionando espacio para almacenamiento de mensajes	6 Horas	Usuario
	Permisos del buzón	cambiar la configuración de la cuenta de correo para permitir o restringir políticas del servicio	6 Horas	Usuario
	Recuperación de correo	Restaurar copia de respaldo de la información con el fin de recuperar elementos eliminados	12 Horas	Usuario
	Agregar cuenta a Outlook	Agregar una cuenta adicional al Outlook	4 Horas	Usuario
	Configuración de Calendario	Configuraciones adicionales a calendario, como compartir, delegar permisos, entre otros	4 Horas	Usuario
	Creación listas de distribución	Crear listas para envíos de correo masivo	12 Horas	Usuario
	Cancelación de cuenta	Desactivar cuenta de correo electrónico	4 Horas	Usuario
Filtro de correo - Antispam	Bloqueo de correos Spam	Bloquear correos entrantes que son considerados como spam o riesgosos	6 Horas	Usuario
	Desbloqueo de correo	Permitir la entrega de mensajes de correo de destinatarios confiables que estén siendo bloqueados por la solución de seguridad	6 Horas	Usuario

7.2. Aplicaciones del Negocio

Brindar solución a las solicitudes de usuarios para la gestión de servicios que apoyan las labores diarias. A continuación se describen los componentes del servicio:


	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

APLICACIONES DEL NEGOCIO				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Aplicaciones del Negocio	Creación de Usuario	Creación de cuenta de usuario en la aplicación	4 Horas	Usuario
	Inactivación de cuenta	Desactivar cuenta de usuario en la aplicación	4 Horas	Usuario
	Edición de permisos de cuenta	Permitir o restringir permisos a una cuenta de usuario	6 Horas	Usuario
	Generación de Reporte	Solicitar un reporte específico de una aplicación	12 Horas	Usuario
	Modificación Funcional	Solicitar cambios en módulos o en la aplicación	40 Horas	Usuario
	Instalación	solicitar la instalación de la aplicación	6 Horas	Usuario
	Ajuste en presentación día viaticado	cambiar la configuración regional para visualizar el reporte de impresión	4 Horas	Usuario
	Cambio de contraseñas	Solicitar el reseteo de la contraseña del usuario de la aplicación	2 Horas	Usuario


7.3. Soporte Ofimática

Brindar solución a las solicitudes de usuarios para la gestión de servicios que apoyan las labores diarias. A continuación se describen los componentes del servicio:

SOPORTE OFIMÁTICA				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
IMPRESIÓN Y SCANEÓ	Generación de Pin	Entrega del Pin para la liberación de trabajos de impresión	4 Horas	Usuario
	Crear cola de impresión	Solicitar una cola nueva de impresión	6 Horas	Especialistas
	Solicitud de Papel	Solicitar papel para una impresora	15 Minutos	Usuario
	Solicitud de Consumibles	Solicitar cambio de tóner de una impresora	15 Minutos	Usuario
	Generar Reportes	Solicitar un reporte de consumo de impresión	4 Horas	Usuario
COMUNICACIONES UNIFICADAS	Asignación de extensión	Solicitar una extensión para un usuario	6 Horas	Usuario

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

SOPORTE OFIMÁTICA				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Asignación de Permisos	Cambiar la configuración de permisos para llamadas o funcionalidades	12 Horas	Usuario
	Configuración de Cliente	Realizar la configuración del cliente Lync	4 Horas	Usuario
	Configuración de teléfono	Realizar configuración de un teléfono	4 Horas	Usuario
	Actualización	Actualización del cliente de Lync	4 Horas	Especialistas
	Generación de Reporte	Generar un reporte de consumo de telefonía	6 Horas	Especialistas
	Ajustar Configuración	Ajustar configuraciones de la plataforma	12 Horas	Especialistas
SOFTWARE Y AUDIOVISUALES	Instalación de Software adicional	Instalación de Software específico	4 Horas	Usuario
	Ingreso de Usuario Nuevo (paquete)	Ingreso de un nuevo usuario		Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano
				Contratos, Talento humano


	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

SOPORTE OFIMÁTICA				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Traslado de Equipos	Movimiento de un equipo a otra ubicación	12 horas	Jefe Dependencia
	Baja de Equipos	Dar de baja un elemento de TI	12 Horas	Especialistas
	Acompañamiento a reuniones	Solicitar que una persona de la OTIC realice el acompañamiento a una reunión	12 Horas	Jefe Dependencia
	Videoconferencia	Solicitar una videoconferencia	12 Horas	Usuario
	Logística de reuniones	Solicitar alistamiento de una sala con recursos audiovisuales	2 Horas	Usuario
	Préstamo de equipos	Solicitar préstamo de portátil o equipo de TI	4 Horas	Especialistas
	Administración sala de reuniones	Revisión del uso de las salas de reunión de acuerdo al agendamiento	4 Horas	Especialistas

7.4. Portales WEB

A través de este servicio, se pretende brindar atención y solución a las solicitudes de usuarios relacionadas con sitios WEB de la entidad. A continuación se describen los componentes del servicio:

PORTALES WEB				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Portales WEB	Asignar Permisos	Dar permisos para la administración de contenidos y/o servicios de los portales Web	6 Horas	Usuario
	Editar permisos	Modificar los permisos de usuarios para la gestión de portales Web	6 Horas	Usuario
	Inactivar Usuario	Desactivar cuentas de usuarios con permisos para gestionar portales Web	6 Horas	Usuario
	Modificación Funcional	Realizar cambios en secciones o funcionalidades de los portales web	40 Horas	Usuario

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

PORTALES WEB				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Administración de contenido	Solicitud de actualizaciones y/o publicaciones en el contenido de los portales	6 Horas	Usuario
	Creación de Sección	Solicitar una nueva sección dentro de un portal Web	12 Horas	Usuario

7.5. Bases de Datos


Este servicio contempla soportar la Administración y Operación de las bases de datos de la entidad. A continuación se describen los componentes del servicio:

BASES DE DATOS				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Bases de Datos	Creación de usuarios	Crear un usuario en una base de datos	6 Horas	Especialistas
	Asignación de permisos	Modificar permisos de usuario en base de datos	6 Horas	Especialistas
	Inactivación de usuarios	Desactivar usuario en base de datos	6 Horas	Especialistas
	Mantenimiento	Generar un mantenimiento preventivo de base de datos	12 Horas	Especialistas
	Restauración Base de Datos	solicitar restaurar una copia de respaldo de una base de datos	12 Horas	Especialistas

7.6. Respaldo de Información

Este servicio consiste en la Administración y Operación al sistema de backup de la entidad. A continuación se describen los componentes del servicio:

RESPALDO DE INFORMACIÓN				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Respaldo de Información	Configurar copia de respaldo	Crear una nueva política de copia de respaldo	12 Horas	Especialistas

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

RESPALDO DE INFORMACIÓN				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Modificar políticas de copias de respaldo	realizar cambios en la programación o información a respaldar	12 Horas	Especialistas
	Generación de copia	realizar una copia de respaldo	6 Horas	Especialistas
	Restaurar Backup	restaurar información alojada en copias de respaldo	12 Horas	Especialistas

7.7. Redes y Comunicaciones


Este servicio comprende la Administración y configuración de la plataforma de la Red LAN. A continuación se describen los componentes del servicio:

REDES Y COMUNICACIÓN				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Redes y Comunicaciones	Instalación de puntos de Red	Solicitud de instalación de puntos de red	40 Horas	Especialistas

7.8. Seguridad de la Información

Este servicio consiste en la Administración y Operación de la seguridad de la Información. A continuación se describen los componentes del servicio:


SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Seguridad de la Información	Instalación de cliente en maquina de usuario	Instalar un cliente de antivirus en la máquina de usuario	4 Horas	Especialistas
	Actualización de versión	Actualizar la versión del cliente de antivirus	4 Horas	Especialistas
	Creación de Políticas	Configurar exclusiones o bloqueos en la consola de antivirus	12 Horas	Especialistas
	Generación de Reportes	Generar reportes de la consola de antivirus	6 Horas	Especialistas

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Asignación de Permisos	Permitir o denegar accesos a cuentas de usuario	6 Horas	Especialistas
	Inactivación de Usuarios	Desactivar usuarios	6 Horas	Especialistas
	Edición de Permisos	Modificar los permisos de usuarios para el acceso al File Server	6 Horas	Especialistas
	Asignación de VPN	Crear y configurar una VPN para usuario	12 Horas	Especialistas
	Inactivación de VPN	Inactivación de una VPN creada a un usuario	6 Horas	Especialistas
	Generación de sistema de Contingencia	Diseñar un sistema de contingencia para un servicio	40 Horas	Especialistas
	Remediación de maquinas cliente	Realizar actualizaciones de seguridad en máquinas cliente	12 Horas	Especialistas
	Instalación de Certificado Cliente	Instalación de Certificados Digitales en máquinas cliente	12 Horas	Especialistas
	Solicitud de Certificado Server	Realizar la solicitud de un Certificado SSL	12 Horas	Especialistas
	Bloqueo de páginas web	Solicitar la restricción de acceso a un sitio web	2 Horas	Especialistas
	desbloqueo de páginas WEB	Solicitar el desbloqueo de páginas web	2 Horas	Especialistas

7.9. Servidores


Este servicio consiste en la Administración y configuración de las maquinas tipo Servidores para los servicios de Tecnologías de la Información en la entidad. A continuación se describen los componentes del servicio:

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

SERVIDORES				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Servidores	Creación de Usuarios	Crear cuentas de servicio en el DA	12 Horas	Especialistas
	Inactivación de usuarios	Inactivar cuentas de servicio en el DA	2 Horas	Especialistas
	Actualización de Grupos de DA	Actualizar Grupos en el DA	12 Horas	Especialistas
	Movimiento de UO	Realizar el movimiento de las UO	12 Horas	Especialistas
	Creación de UO	Creación de UO	12 Horas	Especialistas
	Edición de Usuario	Editar las características de un usuario	4 Horas	Especialistas
	Generación de reporte de DA	Generación de reportes del DA	6 Horas	Especialistas
	Eliminar máquina de DA	Eliminar máquina de DA	4 Horas	Especialistas
	Creación Scope	Asignar de rangos de direcciones IP a un servicio y/o área	4 Horas	Especialistas
	Modificación Scope	Modificar de rango de direcciones IP de un servicio y/o área	4 Horas	Especialistas
	Reserva de Direcciones	Restringir una o un rango de Direcciones IP	4 Horas	Especialistas
	Administración de Proxy	En evaluación	6 Horas	Especialistas
	Aplicación de reglas en el proxy	En evaluación	6 Horas	Especialistas
	Creación de Registro	Configurar un sitio para resolución de nombres	6 Horas	Especialistas

7.10. Infraestructura Data Center

Este servicio está compuesto por la Administración y configuración de los servicios de infraestructura física que soportan el centro de datos. A continuación se describen los componentes del servicio:

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

INFRAESTRUCTURA				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Infraestructura	Mantenimiento Preventivo	Ejecutar acciones de limpieza y depuración de equipos	12 Horas	Especialistas
	Permisos de acceso	Configurar permisos para ingreso a data center	12 Horas	Especialistas
	Inactivación de acceso	Inactivar usuarios de acceso a data center	2 Horas	Especialistas

7.11. Centro de Monitoreo


Este servicio consta del único punto definido para el Monitoreo continuo de la plataforma de la Entidad. A continuación se describen los componentes del servicio:

CENTRO DE MONITOREO				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Centro de Monitoreo	Reporte	Solicitud de información de los recursos monitoreados	4 Horas	Especialistas

7.12. Conceptos Técnicos

Este servicio se refiere a la Elaboración de conceptos relacionados con las adquisiciones de soluciones informáticas. A continuación se describen los componentes del servicio:

CONCEPTOS TÉCNICOS				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
Conceptos Técnicos	Adquisiciones Hardware	Elaboración de conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones de Hardware	40 Horas	Jefe Dependencia
	Adquisiciones Software	Elaboración de conceptos técnicos relacionados con la Adquisición de Software	40 Horas	Jefe Dependencia
	Adquisiciones Servicios	Elaboración de conceptos técnicos relacionados con la Adquisición de Servicios	40 Horas	Jefe Dependencia
	Concepto de Sistemas de información	Elaboración de Conceptos de Sistemas de información	40 Horas	Jefe Dependencia
	Concepto de Aplicativos	Elaboración de Conceptos de Aplicativos	40 Horas	Jefe Dependencia

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01 FECHA EDICIÓN 12-08-2014

CONCEPTOS TÉCNICOS				
Componente	Actividades	Descripción	Tiempo	Usuarios Autorizados
	Concepto de Bienes	Elaboración de Conceptos de Bienes	40 Horas	Jefe Dependencia

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

Gestor de Catálogo de Servicios MADR/GERENTE DE PROYECTO:

- ✓ Definir y ajustar el Catálogo de Servicios, bajo los ANS preestablecidos.
- ✓ Realizar reuniones de seguimiento con el MADR para establecer cambios en el Catálogo de Servicios
- ✓ Hacer mantenimiento al Catálogo de Servicios, asegurando que toda la información sea precisa y esté actualizada.
- ✓ Monitorear y realizar seguimiento a los ANS comprometidos en el Catálogo de Servicios
- ✓ Formalizar mediante firma de documento de Acuerdos de Niveles de Servicio todos los cambios y modificaciones que se realicen con los respectivos soportes.
- ✓ Mejora Continua del servicio.


Gestor de Niveles de Servicio MADR/GERENTE DE PROYECTO:

- ✓ Planear y definir los Niveles de Servicio para ser evaluados y aprobados por el Supervisor del Contrato del MADR y el Gerente de Proyecto.
- ✓ Revisar los ANS periódicamente.
- ✓ Mejora Continua del servicio.
- ✓ Formalizar mediante firma de documento de Acuerdos de Niveles de Servicio todos los cambios y modificaciones que se realicen con los respectivos soportes.

9. MATRIZ RACI.

La definición de la matriz de responsabilidades se constituye como una herramienta práctica y útil cuando se establecen las obligaciones que tiene cada uno de los actores del proceso. Cuando se diseña un proceso o un servicio es imperativa la definición clara de los roles que hacen parte de estos y las responsabilidades que cada uno tiene en su ciclo de vida, por esto se hace necesaria la conformación de una matriz RACI que represente la asignación de estas responsabilidades. RACI es el acrónimo empleado para las cuatro funciones principales de:

- R - Responsable (Ejecutor):** La persona o personas responsables por la ejecución de la actividad.
- A - Accountable (Dueño):** Este es el rol encargado de aprobar el trabajo realizado y a partir de este momento es quien responde a las directivas o instancias superiores por el trabajo.
- C - Consulted (Consultado):** Son las personas que son consultadas y en quienes se busca una opinión.
- I - Informed (Informado):** Son los grupos de personas a quienes se informa sobre el progreso y resultados del trabajo.

	MANUAL	VERSIÓN 1
	CATALOGO DE SERVICIOS MADR	MN-GST-01
		FECHA EDICIÓN 12-08-2014

	Gestor de Catálogo de Servicios MADR/SONDA	Gestor de Niveles de Servicio MADR/SONDA
Definir y/o ajustar el Catálogo de Servicios	R/A	C/I
Establecer los requisitos del cliente	R/A	C/I
Mantenimiento y actualización del Catálogo de Servicios	R/A	C/I
Divulgar el servicio	R/A	C/I

10. KPI'S E INDICADORES.

Las estadísticas mensuales deben permitir la identificación de:

- ✓ Número de mejoras por el proceso de revisión de los ANS trimestralmente
- ✓ Porcentaje de ANS no cumplidos en el periodo.

11. GLOSARIO.

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

ANS: Sigla para Acuerdo de nivel de servicio. También corresponde con la sigla SLA en inglés: Service Level Agreement.

CI: Elemento de Configuración. Todo activo de software, hardware o documentos relacionados con los Activos de la Entidad.

Servicio: Un medio de entregar valor a los Clientes facilitando Resultados que los Clientes quieren lograr sin la propiedad de Costes y Riesgos específicos.

UC: Contrato de Soporte (Proveedores).

12. CONTROL DE REVISIONES.

Fecha	Versión	Descripción
12-08-2014	1	Versión inicial

