
	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> FECHA EDICIÓN 17-10-2014

1. OBJETIVO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. LISTADO DE SERVICIOS.....	2
3.1. Servicios Activos – Vigentes.....	2
3.2. Servicios Planeados – Futuros.....	12
3.3. Servicios Retirados – No Vigentes.....	13
4. CONTROL DE REVISIONES.....	14

REVISO	APROBO
<p><i>Narda B. Noguera B.</i></p> <p>Nombre : Narda Bibiana Noguera Bejarano  Cargo : Técnico Administrativo  Fecha : 17/10/2014</p>	<p><i>Celenia Lissett</i></p> <p>Nombre : Celenia Lissett Varela Gomez  Cargo : Jefe Oficina Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones  Fecha : 17/10/2014</p>

 <b>MinAgricultura</b> <small>Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural</small>	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b>
		17-10-2014

## 1. OBJETIVO.

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

## 2. ALCANCE.

El portafolio de Servicios se divide en tres partes: Servicios Planeados (Pipeline), Servicios Vigentes o Activos (Catálogo de Servicios) y Servicios Retirados o eliminados (fuera de Vigencia). Solamente los servicios activos son visibles para los colaboradores del MADR.

## 3. LISTADO DE SERVICIOS


- ✓ **Servicios Activos – Vigentes**
- ✓ **Servicios Planeados –Futuros**
- ✓ **Servicios Retirados –No Vigentes**

### 3.1. Servicios Activos – Vigentes

Corresponden a los servicios que actualmente son gestionados y prestados por la Oficina Tics en el siguiente enlace:.

Adicionalmente se tiene publicado en la intranet en el Sistema Integrado de Gestion y asociado al proceso Gestion de Servicios TICs el documento manual catálogo de servicios MADR (MN-GST-01). El cual se puede consultar en la siguiente dirección:


<https://camponet.minagricultura.gov.co/Sistema%20Integral%20de%20Gestion/Manual%20de%20Procesos%20y%20Procedimientos%20SIG/019%20Gestion%20de%20Servicios%20TICs/Manual%20Catálogo%20de%20Servicios%20MADR%20V1.pdf>

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> 17-10-2014

**SERVICIO CALL CENTER:**

**Descripción:** El servicio de servicio de Call Center consiste en un servicio centralizado de atención de llamadas de usuarios externos (ciudadanos), los cuales requieren información acerca de las políticas.

**Alcance:** Único punto de atención para ciudadanos donde se brindara información de la totalidad de los temas del Ministerio de Agricultura.



	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> 17-10-2014

**SERVICIO MESA DE SERVICIOS:**


**Descripción:** El servicio de Mesa de Servicios, es el único punto de contacto para que los colaboradores del MADR, soliciten los servicios Tecnológicos.

**Alcance:** Único punto de atención para los colaboradores del MADR, Se reciben todas las solicitudes relacionadas con servicios TICS.

<b>Servicios TICS que se atienden desde la mesa de servicios :</b>	<b>Denominación del Servicio:</b>
Soporte técnico ofimática, internet , herramientas de comprensión	Soporte Ofimática
Soporte técnico Antivirus (Seguridad de la información )	Seguridad de la Información
Soporte de primer nivel aplicativos de la entidad (Orfeo, Sigestion, nomina, inventarios, viticos biblioteca).	Aplicaciones del Negocio

 	<b>MANUAL</b>		VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>		<b>MN-GST-02</b>
			17-10-2014

Soporte primer nivel redes y comunicaciones	Redes y comunicaciones
Soporte primer nivel Back Up (Respaldo de Información)	Respaldo de Información
Soporte Primer Nivel correo electrónico	Correo Electrónico
Soporte Primer Nivel Impresoras	Impresión y Escaneo
Soporte Primer nivel para Audiovisuales	Audiovisuales
Soporte Primer nivel Telefonía	Telefonía
Soporte Primer nivel Portales Web	Portales Web
Gestión de Seguridad de la Información	Seguridad de la Información
Soporte Primer Nivel Servidores	Servidores


	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> 17-10-2014

Gestión de los servicios de infraestructura física que soportan el centro de datos	Infraestructura Data center
Soporte Primer Nivel Sistemas de Información (SIGP, AGRONET, SIGESTION)	Sistemas de Información
Elaboración de conceptos técnicos relacionados con las adquisiciones de soluciones informáticas (Conceptos Técnicos)	Conceptos técnicos
Monitoreo Continuo de la plataforma de la Entidad (Centro de Monitoreo)	Centro de Monitoreo
Registro de solicitudes de servicios internos dela entidad (Audiovisuales, telefonía, portales web, basa de datos, almacenamiento, servidores )	Registro en la herramienta


**SERVICIO SOPORTE TECNICO EN SITIO:**

**Descripción:** Consiste en toda la logística de atención presencial en sitio, de tal forma que las solicitudes que no puedan ser solucionados en LA Mesa de Servicios.

**Alcance:** Se presta en las 4 sedes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

	<b>MANUAL</b>		VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>		<b>MN-GST-02</b>
			17-10-2014

<b>Servicios TICS que atiende Soporte en Sitio:</b>	<b>Denominación del Servicio:</b>
Soporte técnico en elementos de Hardware ( Conceptos Técnicos)	Conceptos Técnicos
Soporte técnico ofimática, internet , herramientas de compresión	Soporte Ofimática
Soporte técnico de aplicativos de la entidad (Orfeo, nomina, inventarios, viticos biblioteca).	Aplicaciones del Negocio
Soporte técnico Antivirus (Seguridad de la información )	Seguridad de la Información
Soporte redes y comunicaciones	Redes y comunicaciones
Soporte Back Up	Respaldo de Información

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> 17-10-2014

Soporte electrónico	Correo Electrónico
Soporte Impresoras	Impresión y Escaneo
Soporte Técnico perfil de Usuario	N/A
Preparación de máquinas para usuario	N/A
Formateo y distribución de equipos	N/A


**SERVICIO OUTSOURCING IMPRESIÓN:**

**Descripción:** Consiste en la operación y soporte del servicio de impresión para el Ministerio de Agricultura y las Sedes.

**Alcance:** El servicio se presta en las 4 sedes del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.

<b>Servicios TICS que atiende el Servicio de Impresión :</b>	<b>Denominación del Servicio:</b>
--	-----------------------------------



	<b>MANUAL</b>		VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>		<b>MN-GST-02</b>
			17-10-2014


Suministro de equipos de impresión	Impresión y escaneo
Suministro de equipos de combustibles.	Impresión y escaneo
Suministro de equipos de papelería.	Impresión y escaneo

**SERVICIO INFRAESTRUCTURA:**


**Descripción:** Consiste en la operación, Administración y soporte técnico de la plataforma tecnológica del MADR, garantizando disponibilidad en los servicios prestados.

**Alcance:** El servicio se presta para los equipos que son propiedad del MADR.


<b>Servicios TICS que atiende el Servicio de Infraestructura :</b>	<b>Denominación del Servicio:</b>
Operación , administración y soporte técnico del centro de datos	Infraestructura Data Center

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> 17-10-2014

Operación, administración y soporte técnico de la plataforma de Back Up.	Respaldo de Informacion
Operación, administración y soporte técnico de Almacenamiento SAN	Almacenamiento
Operación, administración y soporte técnico de servidores Físicos y plataforma de Virtualización.	Servidores
Operación, administración y soporte técnico de la plataforma de Antivirus	Seguridad de la Informacion
Operación, administración y soporte técnico de Servicios Base (Directorio Activo, DNS, DHCP, , Proxy, WSUS, File Server, )	Servicios Base
Operación, administración y soporte técnico de Base de Datos	Base de Datos
Operación, administración y soporte técnico de Plataforma de Redes Comunicaciones y Seguridad	Redes y Comunicaciones

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b>
		17-10-2014

Operación, administración y soporte técnico de Correo Electrónico, Mensajería Móvil y comunicaciones Unificadas.	Correo Electrónico
Operación, administración y soporte técnico de Portales	Portales Web
Sistema de Contingencia y recuperación de desastres.	N/A
Centro de Gestión y Monitoreo	Centro de Monitoreo

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b>
		17-10-2014

### 3.2. Servicios Planeados – Futuros

Lista completa de los servicios planeados para implementar (Pipeline), dentro de los proyectos de TIC's del MADR, para ser prestados por la Oficina de Tecnologías de la Información y de las comunicaciones.

#### REPOSITORIO DE ARCHIVOS:

**Descripción:** Este servicio se refiere a la implementación del Repositorio de Archivos para almacenar información institucional que requiera ser compartida o que sea de utilización de alguna dependencia del MADR.

**Situación Actual:** Proyectado (Fecha estimada para diseño e implementación: enero 2014)

**Tipo de Servicio:** Interno

**Propietario del Servicio:** (Responsabilidad por el suministro)

**Usuarios que actualmente usan este servicio:** Colaboradores del MADR.

#### ESCRITORIO VIRTUAL:


**Descripción:** Este servicio se refiere a la implementación de consultas, trabajos y demás funcionalidades de los servicios de tecnología en forma virtual o remota que requiera alguna dependencia del MADR.

**Situación Actual:** Proyectado (Fecha estimada para diseño e implementación: enero 2014)

**Tipo de Servicio:** Interno

**Propietario del Servicio:** (Responsabilidad por el suministro)

**Usuarios que actualmente usan este servicio:** Ningún Colaborador utiliza este servicio (Población objetivo a beneficiarse o usar el servicio: Todos los Colaboradores del MADR.)

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b> 17-10-2014

### **SERVICIO MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE EQUIPOS:**

**Descripción:** Este servicio consiste en la realización de jornadas masivas de limpieza de los componentes de TI que no se encuentren dentro de ningún tipo de contrato de mantenimiento por garantía, se deberá hacer la revisión y estandarización del Hardware y Software instalado en los PC's portátiles, impresoras, escáner, video proyectores.

Este servicio busca además detectar con anticipación potenciales originadores de falla futuras en los equipos, en corregirlas antes de que se conviertan en problemas mayores.

**Alcance:** El mantenimiento se realizará solamente a equipos de la Entidad y sin contrato de garantía, este servicio se prestara para la vigencia 2013 -2014. El mantenimiento se realizaría una vez por vigencia, es decir una vez por cada año.

**Situación Actual:** Proyectado (Vigencia 2013 y 2014)

**Tipo de Servicio:** Interno

**Usuarios que actualmente usan este servicio:** (Población objetivo a beneficiarse o usar el servicio: Todos los Colaboradores del MADR.

### **3.3. Servicios Retirados – No Vigentes**


Lista completa de los servicios retirados, ya por fuera de vigencia para el grupo de sistemas del MADR.

#### **CAJA MENOR:**

**Descripción:** Este servicio se refiere a un suministro de Caja Menos en las Dependencias.

**Situación Actual:** Retirado

**Usuarios que actualmente usan este servicio:** Ningún Colaborador utiliza este servicio.

	<b>MANUAL</b>	VERSIÓN 1
	<b>PORTAFOLIO DE SERVICIOS INFORMATICOS DEL MADR</b>	<b>MN-GST-02</b>
		17-10-2014

#### 4. CONTROL DE REVISIONES.

Fecha	Versión	Descripción
17-10-2014	1	Versión inicial