



Catálogo de Servicios TI



Municipio de Sabaneta
Versión 1.0
2.019



Título:	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI – Versión 1.0	
Fecha de creación dd/mm/aaaa:	12 de Marzo de 2019.	
Resumen:	La Alcaldía de Sabaneta, a través de la Dirección de Informática, busca la satisfacción de los usuarios, a través de servicios TI de alta calidad, dirigiendo sus esfuerzos en la optimización de los procesos de TI, diseño, entrega y soporte de Servicios de Tecnologías de la Información.	
Términos y Palabras Claves.	CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI: Es la carta de navegación del área de tecnología de una organización, la cual define y delimita cuales son los servicios que actualmente se prestan, es decir, los servicios que se encuentran “operativos”. TI: Tecnologías de la Información. TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	
Formato:	.Doc - .PDF	
Código:	TILI.ES.11	
Responsables:		Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
		Iván Alonso Montoya Urrego Alcalde de Sabaneta 2016-2019
		Julio Cesar Carmona Correa Director de Informática
Autor (es):	Carlos M. Osorio Ramírez. Apoyo Profesional – Contratista	
Apoyo:	Patricia Restrepo Vélez. Apoyo Profesional – Contratista Luis Hernando Tabares. Apoyo Profesional – Contratista Carlos Andrés Londoño Cano. Técnico Operativo	
Revisó:	Julio Cesar Carmona Correa	
Aprobó:	Julio Cesar Carmona Correa – Director de Informática	
Información Adicional:	Julio 2019	
Ubicación:	Alcaldía de Sabaneta – Secretaria General – Dirección de Informática www.sabaneta.gov.co	



HISTORIA

HISTORIA DEL DOCUMENTO		
Versión	Fecha	Cambios Introducidos
1.0	20/03/2019	Versión inicial
1.0	18/04/2019	Beneficios del Catálogo de servicios
1.0	18/04/2019	Correo Electrónico
1.0	18/04/2019	Mesa de Ayuda Interna
1.0	21/05/2019	Respaldo de Información
1.0	21/05/2019	Intercambio de Información
1.0	18/06/2019	Publicación Sitio Web
1.0	18/06/2019	Servidores
1.0	27/06/2019	Bases de datos
1.0	09/07/2019	Unidades de Red
1.0	25/07/2019	Contingencia de TI
1.0	31/07/2019	Entrega Final



ÍNDICE

Tabla de contenido

Beneficios del Catálogo de servicios	4
Correo Electrónico.....	5
Mesa de Ayuda Interna	8
Respaldo de Información	11
Intercambio de Información	12
Publicación Sitio Web.....	14
Servidores	16
Bases de datos.....	18
Unidades de Red.....	21
Contingencia de TI	24



La Alcaldía de Sabaneta, a través de la Dirección de Informática, busca la satisfacción de los usuarios, a través de servicios TI de alta calidad, dirigiendo sus esfuerzos en la optimización de los procesos de TI, diseño, entrega y soporte de Servicios de Tecnologías de la Información.

Con el fin de continuar con la alineación de los procesos planteados el marco de Referencia de Arquitectura Empresarial, a través del Decreto 1078 de 2015 se ha generado un catálogo de servicios TI, que permite a los funcionarios de la Alcaldía de Sabaneta, conocer las capacidades de TI que soporta los servicios misionales.

Este catálogo brinda la posibilidad de generar una mejora continua, maximizando las estrategias, prioridades y beneficios de la Alcaldía.

Beneficios del Catálogo de servicios

El contar con un catálogo de servicios trae los siguientes beneficios:

- Promover el interés de los funcionarios de la Alcaldía de Sabaneta en los servicios de TI, que la Dirección de Informática tiene dispuestos para garantizar el ejercicio de las funciones establecidas.
- Maximizar el uso de los servicios de TI, generando estrategias de uso y apropiación de las Tics.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece la Dirección de Informática.

Fuente de información

El Catálogo de Servicios de TI, se realizó en colaboración con la Dirección de Informática, utilizando las siguientes fuentes de información.

Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.

Servicios de TI de la Dirección de Informática

La Dirección de Informática de la Alcaldía de Sabaneta ha creado el catálogo de Servicios TI para la mejora continua al interior de la entidad, este documento fue creado cumpliendo con las necesidades de los clientes internos.

Los servicios ofrecidos por la Dirección de Informática son los siguientes:

Correo Electrónico

Objetivo

Permitir a los funcionarios de la Alcaldía de Sabaneta intercambiar mensajes de texto o cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audio, etc.) a través de un canal de comunicación.

Descripción

Servicio de comunicación que permite la recepción y envíos de correos tanto al interior de la entidad como a cuentas externas, a través de la cuenta institucional Nombre@sabaneta.gov.co cuenta que lo identifica como funcionarios de la entidad.

Opciones del Servicio

Existen opciones de servicio, las cuales son:

- **Cliente Microsoft Outlook:** Esta opción le permite al funcionario de la Alcaldía de Sabaneta acceder al correo electrónico a través del cliente Microsoft Outlook instalado en el equipo de cómputo asignado.
- **OWA:** Esta opción le permite al funcionario conectarse desde internet al sistema de correo electrónico institucional vía web. (Outlook Web Access) a través del enlace <https://mail.sabaneta.gov.co/owa>

Necesidades que satisface

- Permite establecer un canal de comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad.
- Facilidad de comunicación de noticias internet y acceso a la información.

Responsable del Servicio

Técnico Operativo -Administrador de correo

Prerrequisitos para recibir el Servicio

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con usuario y contraseña asignado por la Alcaldía de Sabaneta.
- Tener instalado el cliente Microsoft Outlook en el PC.
- Tener conexión a Internet
- Solicitar la configuración de la cuenta de correo asignada a través de la Mesa de Ayuda.

Políticas

- Política de Seguridad de la Información.
- Resolucion_521_2017

13.2.3. Mensajería electrónica

La información que se envíe o reciba por medio de mensajes electrónicos debe estar protegida y se debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a) El acceso a los buzones de correo electrónico debe estar controlado por contraseña.
- b) Los correos electrónicos de remitentes desconocidos, sospechoso o cuyo mensaje no tenga relación con las actividades de la Alcaldía de Sabaneta deben ser tratados con precaución, en especial cuando contienen archivos anexos.
- c) La asignación de cuentas de correo electrónico a terceros (proveedores, entes de control externo, consultores, pasantes, entre otros), debe hacerse por medio de una autorización expresa por el jefe del área.
- d) La información de la Alcaldía de Sabaneta clasificada no debe ser transmitida por correo electrónico diferente al de la Alcaldía de Sabaneta. En caso de excepción debe aprobarse por el responsable de la Información, tomando medidas especiales de protección tales como cifrado fuerte.
- e) Los funcionarios que hagan uso de las cuentas de correos asignadas deben abstenerse de:
 - Transmitir o recibir información que promueva filiación política, propósitos comerciales privados y originar o distribuir cadenas de mensajes (spam).
 - Remitir mensajes discriminatorios por razones de raza, creencias, color, género, religión, limitaciones físicas u orientación sexual.
 - Descargar o distribuir material pornográfico.
 - Realizar suscripción con la cuenta de correo institucional a listas de distribución de amigos, grupos, publicidad, mercadeo o ventas de bienes o servicios ofrecidos por internet
 - Enviar material de trabajo a correos personales.

- Enviar correos masivos sin contar con la debida autorización.
- Usar el correo para propósitos fuera del trabajo.
- Enviar material de trabajo a correos personales

f) Las cuentas de correo electrónico asignadas a cada uno de los funcionarios son una herramienta de trabajo de propiedad de la Alcaldía de Sabaneta, por lo tanto, se podrán monitorear y consultar cuando la Entidad lo considere pertinente, para efectos disciplinarios o judiciales. El monitoreo y consulta sólo podrá ser realizado por funcionarios que, en razón de sus funciones, tengan asignada esta tarea.

Horario de Servicio

El servicio se presta de forma continua, a excepción de las horas de mantenimiento.

Nivel de Acceso

Los buzones de correo de los funcionarios de las Alcaldía de Sabaneta, pertenecen a las siguientes categorías:

Adgrupo: todos los demás funcionarios

Tamaño de los Buzones

400 Megas Usuarios Básicos

900 Megas Usuarios Administrativos

Niveles de Servicio

• **En donde se entrega:** En Cada equipo de cómputo del funcionario, administrado desde las Instalaciones de la Alcaldía de Sabaneta



MESA DE AYUDA INTERNA

Mesa de Ayuda Interna

Objetivo

Establecer las actividades, secuencia, flujo de información, responsables y resultados del procedimiento realizado en la mesa de ayuda del día a día para la atención de servicios requeridos por los funcionarios de la Administración Municipal.

Crear un punto único de contacto a los diferentes usuarios de cada una de las dependencias para la solución de casos donde se determina el flujo de información, responsables y resultados, del procedimiento realizado en la mesa de ayuda.

Descripción

En la plataforma de Mesa de Ayuda recibe el requerimiento del servicio ya sea vía telefónica o por correo electrónico y atiende la llamada siempre teniendo en cuenta el alcance y conocimiento de la solicitud, indaga sobre los datos del usuario y del proceso en Mesa de Ayuda para poder crear el caso, si éste ya se encuentra creado, se deberá dar la información que el cliente requiera para hacer el seguimiento correspondiente.

Es responsable de la comunicación con el funcionario en el escalamiento de incidentes a los Grupos Solucionadores (Segundo nivel).

Necesidades que satisface

La mesa de ayuda y soporte en sitio es responsable de:

1. Recepción y documentación de tickets de solicitud
2. Clasificación y reporte inicial
3. Investigación y diagnóstico
4. Resolución y/o recuperación
5. Cierre del ticket

Responsable del Servicio

Coordinador mesa de ayuda interna – Auxiliar Técnico

Prerrequisitos para recibir el Servicio

Los puntos de contacto de la Mesa de Ayuda para brindar el soporte a las diferentes oficinas y sedes externas de la administración son los siguientes:

- Línea Telefónica 2880098 Ext 128-176
- Correo Electrónico: mesadeayuda@sabaneta.gov.co

Políticas (Lineamientos, directrices, procedimientos)

Campo	Información Requerida
Nombre Del Funcionario	Nombre del funcionario a cargo del proceso donde está ubicado el problema.
Técnico	Nombre del Técnico que da el soporte.
Tipo de Solución	Telefónico, En Sitio, Vía Remota
Estados Funcionales en Mesa de Ayuda	<ul style="list-style-type: none">• “Nuevo” Es la apertura inicial de un nuevo caso a crear.• En curso (asignado): Este estado corresponde a los requerimientos que actualmente se encuentran abiertos y en procesos de gestión escalados a las diferentes áreas de la Administración, Desarrollo, o escalados al Técnico que le está dando el seguimiento al caso.• Abierto (asignada): Este estado corresponde a los casos Abiertos por la Mesa de Ayuda y que el alcance del requerimiento debe ser gestionado por el técnico de acuerdo al caso referenciado.• Resuelto (asignada): Este estado hace referencia a los casos en los cuales se les dio una solución y se cierra a conformidad del usuario quien reporta el incidente.• Espera (Asignada): Este estado hace referencia a los casos en los cuales no se le ha dado una solución debido a que falten suministros.
Resolución	Debe quedar la documentación de lo que se realizó en el soporte e informar del cierre del servicio.

Los niveles de atención de servicio NAS definidas actualmente son las siguientes:

- **Prioridad 1 (ALTO):** Causa una completa pérdida del servicio, sin importar el ambiente en el que se está trabajando (producción, pruebas, desarrollo, etc.). La operación no puede continuar de una manera razonable y no puede ser restablecida.

•**Prioridad 2 (MEDIO):** Causa un error interno en el software o un comportamiento incorrecto que causa una pérdida severa del servicio. No se dispone de una solución alterna, sin embargo, las operaciones pueden continuar de una manera restringida.

•**Prioridad 3 (NORMAL):** causa una pérdida mínima del servicio. El problema o defecto tiene un impacto menor o produce algún inconveniente. Comprende características importantes inoperables, pero con una solución alterna o características no tan importantes inoperables sin solución alterna. (Por ejemplo, el requerir aplicar un procedimiento manual para restablecer la funcionalidad).

•**Prioridad 4(BAJO):** no causa pérdida del servicio. El resultado del problema es un error menor, comportamiento incorrecto o error en la documentación que, de ninguna manera, impide la operación del sistema.

•**Prioridad 5(PROGRAMADO):** Requerimiento o servicio programado

•**Calendario de Mantenimiento:** Se programan ventanas de mantenimiento, acordada con el proveedor e informadas a los clientes.

• **Calendario de Mantenimiento:** De acuerdo al subproceso de cambios y procedimiento de mantenimientos, se programan ventanas de mantenimiento, acordada con el proveedor e informadas a los clientes.

Acuerdo de Servicio

Establecido en el sistema de gestión integrado para el subproceso de incidentes y requerimientos



Respaldo de Información

Objetivo

Almacenamiento y respaldo de la información.

Descripción

Almacenamiento y respaldo de la información relevante de la entidad con fines de tener resguardar de la información.

Necesidades que satisface

- Mantener un respaldo de información de la entidad en un lugar distinto al Centro de Datos principal.
- Custodia de la información.
- Alternativa para restaurar y/o recuperar información.

Responsable del Servicio

Administrador de contingencia – Técnico Operativo

Políticas

- Política de Seguridad de la Información.

Seguridad

1. El sitio de almacenaje debe contar, al menos, con los siguientes sistemas de seguridad y conservación para los medios almacenados:
 - Cámaras de video
 - Control de acceso
 - Medios o sistemas de identificación
 - Sistema de control ambiental (temperatura, humedad etc.)
 - Sistema de información para el control del servicio
 - Sistemas de detección y control de incendios
2. Cumplir con las “Políticas de Seguridad de la Información”, de la Alcaldía. Con el fin de mantener plena confiabilidad y confidencialidad con el manejo para el manejo, control y proceso de la información que reposa en la Entidad y control de dicha información.



INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

Intercambio de Información

Objetivo

Mejorar los mecanismos de coordinación entre las entidades involucradas en los convenios para el fortalecimiento de la red de seguridad de la Alcaldía de Sabaneta.

Facilitar el intercambio de información entre las entidades encargadas de velar por la estabilidad de la Alcaldía de Sabaneta.

Facilitar la transmisión de información entre las diferentes dependencias de la Admiración Municipal.

Descripción

- Esta consulta permite a la entidad tener información consolidada de acuerdo a las transmisiones realizadas por las entidades supervisadas por la Alcaldía de Sabaneta.
- Establecer de mutuo acuerdo las condiciones mínimas para la entrega y consulta de información, cumpliendo con las políticas, protocolos, procedimientos y la normatividad vigente relacionada.
- Disponer de información procesada y actualizada de acuerdo al cronograma acordado por la Alcaldía de Sabaneta, las áreas de supervisión y las entidades con las que existe convenio.
- Sistema que permite enviar los distintos informes normados a las entidades supervisadas.

Necesidades que satisface

- Permite a los usuarios tener acceso directo a la información que está siendo actualizada periódicamente por la Alcaldía de Sabaneta.
- Facilita el intercambio de información de acuerdo a los convenios.
- Información para la supervisión y toma de decisiones de la Alcaldía de Sabaneta.

Responsable del Servicio

Dirección de Informática – mesa de ayuda

Prerrequisitos para recibir el Servicio

- La entidad debe tener firmado un convenio de intercambio de información con la Alcaldía de Sabaneta.

- La entidad debe contar con un canal dedicado y solicitar usuario y contraseña para crearle acceso a los directorios donde se encuentra la información.
- La entidad debe estar autorizada para enviar información.

Horario de Servicio

- 8 horas al día, 5 días a la semana, procesamiento permanente.

Seguridad

- La información que se procesa se entrega con la autorización de la subdirección de análisis e información.
- La Dirección de Informática actualiza archivos planos ocultando palabra clave por seguridad de la información.
- La información se entrega dentro de los plazos requeridos por la entidad solicitante.
- Los reprocesos de se hacen previa solicitud del subdirector de análisis e información.
- Cada entidad debe contar con un usuario previamente registrado.
- Para los informes que lo requieran según la normativa, los mismos deben ser firmados digitalmente.
- Se mantiene los archivos de transmisión originales.
- Dar respuesta de la transmisión con firma digital.
- Sólo se entregan datos autorizados y establecidos en los convenios.

Nivel de Acceso

Funcionarios responsables de los convenios, técnicos de soporte y de la Dirección de Informática.

Niveles de Servicio

Establecido en la normatividad y en el sistema de gestión integrado.



PUBLICACIÓN EN EL SITIO WEB

Publicación Sitio Web

Objetivo

Ser el principal canal de divulgación de la información institucional de la Alcaldía de Sabaneta con el fin de dar cumplimiento a la misión institucional.

Descripción

El sitio web de la Alcaldía de Sabaneta brinda permanentemente contenidos actualizados (según las necesidades del caso), de la más alta calidad, facilitando el acceso a la información, dando cumplimiento a los lineamientos de la Política de Gobierno en Digital, de la Ley de Transparencia de la Información y del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, de manera que los interesados puedan encontrar lo que buscan, entenderlo con facilidad y usarlo de acuerdo a sus necesidades.

Necesidades que satisface

- Brinda permanentemente contenidos actualizados.
- Contribuir al fortalecimiento de todos los procesos de la Entidad (misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación), procurando el avance en la transparencia de la gestión, incentivando la participación ciudadana, fomentando el buen uso de los recursos y garantizando la absoluta integridad en todas las actuaciones institucionales.

Responsable del Servicio

Dirección de Comunicaciones y Dirección de Informática

Prerrequisitos para recibir el Servicio

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Interno: Programar o solicitar la publicación por Mesa de Ayuda a la Dirección de Informática, accesos autorizados para publicar.
- Cumplir con las políticas, lineamientos y directrices internas de la entidad publicadas en el SGC (Sistema de Gestión Calidad)

Políticas

Los contenidos especializados (informes, proyectos normativos, cifras, tasas, tablas en Excel, entre otros) de las secciones internas del sitio web, son elaborados y

publicados por las áreas responsables de los mismos, siguiendo los cuatro pasos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP):

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar y quiénes serán los interlocutores, para determinar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad de los destinatarios de la información, la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.
- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en los mercados financiero, de valores y otros que constituyen el ámbito de competencia de la Alcaldía de Sabaneta u ofrecer definiciones de términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

Seguridad:

Las establecidas en las Políticas de la Entidad – Políticas de Seguridad de la Información y en la clasificación de la información

Nivel de Acceso

Información Pública



SERVIDORES

Servidores

Objetivo

Proporcionar esquemas de alta disponibilidad local y servicios que soporten la ejecución y disponibilidad de las aplicaciones desplegadas.

Descripción

Los servidores configurados en un esquema de alta disponibilidad local, en los cuales residen bases de datos, aplicativos misionales, para la recepción y análisis de la información transmitida por las entidades vigiladas y controladas por la Alcaldía de Sabaneta.

Esta información reside en discos que hacen parte de un sistema de almacenamiento en red tipo SAN (Storage Área Network o red de área de almacenamiento).

La Dirección de Informática se encarga de mantener la disponibilidad de los servidores, gestionando la seguridad ante ataques, accesos indebidos, virus, disponibilidad y recuperación de la información en caso de deterioro, borrado o pérdida a través de copias de seguridad.

Necesidades que satisface

- Acceso a la información compartida.
- Tener un espacio de almacenamiento común de información.
- Simplificar el intercambio de información (archivos).
- Mantener un respaldo de la información.
- Permite la comunicación y transmisión de información de las entidades sujetas de supervisión y control por la Alcaldía.

Responsable del Servicio

Dirección de Informática – Técnico Operativo

Prerrequisitos para recibir el Servicio

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Interno: Solicitar la creación, activación y configuración de un usuario de Red, autorización de los equipos de cómputo y de los sistemas de información a utilizar a través de la Mesa de Ayuda.
- Externo: Solicitar usuario y contraseña para los sistemas externos, de acuerdo a la clasificación de información a transmitir.

- Cumplir con las políticas, procedimientos, lineamientos y directrices internas de la entidad publicadas en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad)

Políticas y Procedimientos

- Política de Seguridad de la Información.
- Resolucion_521_2017

Horario de Servicio

El servicio se presta de forma continua, a excepción de las horas de mantenimiento.

Nivel de Acceso

- VIP: Configuración para la Alta Dirección.
- General: todos los demás funcionarios de la Alcaldía de Sabaneta.

Niveles de Servicio

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Alcaldía de Sabaneta
- **Soporte Nivel 1:** Mesa de ayuda interna.
- **Soporte Nivel 2:** Grupo de Plataforma Tecnológica.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana



SERVICIO DE BASE DE DATOS

Bases de datos

Objetivo

La Alcaldía de Sabaneta cuenta bases de datos SQL configuradas donde permite almacenar los datos que remiten las entidades del sector vigilado, gremios, entes gubernamentales, entidades de supervisión y control, funcionarios, entre otros; este almacenamiento permite generar, compartir información para generar nueva información como informes, indicadores y otros productos de las diferentes áreas con el objeto de cumplir con la misión y función principal de la entidad.

Descripción

La información almacenada en las bases de datos es el pilar de los sistemas de información misionales y administrativos de la entidad y dada su importancia se utilizan herramientas de administración, optimización y configuradas en alta disponibilidad, de manera que se pueda garantizar una continua y eficiente operación de las bases de datos donde se almacena información de la entidad, garantizando su operación, soporte, escalabilidad y alta disponibilidad.

Necesidades que satisface

- Permite un mecanismo de almacenamiento de datos
- La entidad garantiza el almacenamiento de datos, respaldo, accesibilidad, confiabilidad y disponibilidad.
- Permite acceso a los diferentes programas de software y mecanismos de generación de información
- Soporta alto volumen de transaccionalidad para la generación de información y productos de la entidad.

Responsable del servicio

Dirección de Informática – Técnico Operativo

Prerrequisitos para recibir el Servicio

- Definición, proyección y dimensionamiento de espacios de almacenamiento
- Interno: Solicitar usuario de base de datos, autorización de acceso a la información y especificar el tipo de operaciones de datos a realizar, el funcionario debe realizar esta solicitud por Mesa de Ayuda.

- Externo: No requiere autorización, la información es pública disponible en el Sitio WEB.
- Aplicaciones: Definir un conector de base de datos que cumpla con las políticas de Bases de datos, perfil de acceso y reglas del servidor de aplicaciones y/o administrador del servidor de aplicaciones.
- Cumplir con las políticas, lineamientos y directrices internas de la entidad publicadas en el SGC (Sistema de Gestión de Calidad)
- Definir perfilamiento y roles de cada uno de los actores o usuarios de la base de datos, estas políticas son definidas por el administrador conforme a las políticas de seguridad y definiciones del SGC.

Políticas

- Política de Seguridad de la Información.
- Resolucion_521_2017
- Los accesos y usos de los recursos de bases de datos son monitoreados por los funcionarios de la Dirección de Informática especialmente el administrador de base de datos.
- Reportar al área encargada el uso desmedido o uso imprudente de algún funcionario que realice operaciones que pongan en riesgo los recursos, la disponibilidad de la base de datos o la integridad de los datos, el administrador determinará los riesgos y podrá restringir de forma temporal o definitiva el acceso a base de datos.
- Subproceso de incidentes y requerimientos, subproceso de cambios.

Seguridad

La entidad ha definido su arquitectura de la plataforma tecnológica y establece lineamientos de configuración de redes, firewall, actualización de software, aplicaciones de recomendaciones del fabricante, perfiles de usuarios, dimensionamiento, políticas de respaldo y contingencia con el objeto de garantizar la integridad de la base de datos, su seguridad y disponibilidad.

La base de datos cuenta con programas de auditoría, esta permite identificar las acciones de cada uno de los usuarios o comportamientos de las diferentes conexiones.

Control de acceso a usuarios por clave, perfilamiento a través de las aplicaciones y objetos de la base de datos.

Horario de Servicio

El servicio se presta de forma continua, es disponible 7 x 24 durante todo el año, a excepción de las horas de mantenimiento.

Nivel de Acceso

Todos los usuarios que poseen usuario de base de datos y/o a través de las aplicaciones que acceden a las bases de datos a través de diferentes componentes de conexión.

Niveles de Servicio

- En donde se entrega: En la operación de los sistemas de información a través de distintos canales, administrado centralmente en las Instalaciones de Alcaldía de Sabaneta
- Soporte Nivel 1: Mesa de ayuda interna.
- Soporte Nivel 2: Dirección de Informática, Técnico Operativo, Contratistas.
- Horario de soporte: lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m.
- Horario de servicio: 24 horas al día, 7 días a la semana
- Calendario de Mantenimiento: De acuerdo al subproceso de cambios y procedimiento de mantenimientos, se programan ventanas de mantenimiento, acordada con el proveedor e informadas a los clientes.



Unidades de Red

Objetivo

Las unidades compartidas son un espacio de almacenamiento de disco que la Alcaldía de Sabaneta a través de la Dirección de Informática pone a disposición de los usuarios para facilitar la puesta en común de documentos y/o información de sus dependencias y de interés general.

Descripción

Repositorio de información de cada una de las Dependencias de la Alcaldía de Sabaneta para que sea consultada por los funcionarios. Esta información reside en discos que hacen parte de un sistema de almacenamiento en red tipo SAN (Storage Área Network o red de área de almacenamiento). El acceso a cada una de las carpetas se realiza a través perfiles de acceso de lectura o escritura.

El Administrador del Servidor de Archivos en la Dirección de Informática se encarga de mantener estos espacios de disco, gestionando la seguridad ante ataques, accesos indebidos, virus, disponibilidad y recuperación de la información en caso de deterioro, borrado o pérdida a través de copias de seguridad.

Opciones:

- Solicitud de Unidades de Red
 - Creación carpeta: A través de esta opción se indica el nombre de la carpeta y los accesos requeridos.
 - Solicitud de Permisos: A través de esta opción se solicita la adición/eliminación y/o modificación de un permiso específico para uno o varios usuarios.
- Eliminación de carpeta unidad de red: En este caso se debe indicar la carpeta, la ruta y la justificación.
- Recuperar información: Esta opción es para recuperar información (archivo o carpeta) en caso de deterioro, borrado o pérdida
- Restaurar información K: Esta opción es para recuperar información de la unidad K que es propia de cada funcionario, donde guarda su información más importante para que sea respaldada
- Inconvenientes unidades de red: A través de esta opción se debe indicar que problemas tiene, ejemplo: no tengo permisos, no me carga la unidad, etc.

Necesidades que satisface

- Acceso a la información compartida.
- Tener un espacio de almacenamiento común de información.
- Simplificar el intercambio de información (archivos).
- Mantener un respaldo de la información.

Responsable del Servicio

Administrador del servidor de Archivos Técnico Operativo

Prerrequisitos para recibir el Servicio

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Disponer de un usuario de red o dominio.
- Las solicitudes deben realizarse a través de la opción “Unidades *de Red*” del sistema Mesa de Ayuda
- Si es una nueva carpeta la solicitud debe contar con el visto bueno del jefe inmediato indicando según corresponda el nombre de la carpeta y/o los permisos solicitados. Se puede anexar un archivo adjunto para facilitar la descripción en el caso de que sean varios usuarios.
- Si es una adición/eliminación y/o modificación de permisos debe ser autorizada por el jefe inmediato.

Políticas

Las establecidas en el SGC para la clasificación de la información, a nivel de seguridad control de acceso con clave y perfilamiento de usuarios para derechos.

Horario de Servicio

El servicio se presta de forma continua, a excepción de las horas de mantenimiento.

Nivel de Acceso

- Acceso a la carpeta de la dependencia en particular.
- Acceso a la carpeta publica por parte de los funcionarios de la Alcaldía de Sabaneta.

Niveles de Servicio

• **En donde se entrega:** En cada equipo de cómputo conectado a la red LAN en las Instalaciones de la Alcaldía de Sabaneta.

- **Soporte Nivel 1:** Mesa de ayuda interna.
- **Soporte Nivel 2:** Grupo de Plataforma Tecnológica.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana
- **Calendario de Mantenimiento:** De acuerdo al subproceso de cambios y procedimiento de mantenimientos, se programan ventanas de mantenimiento, acordada con el proveedor e informadas a los clientes.



CONTINGENCIA DE TI

Contingencia de TI

Objetivo

Definir las acciones necesarias a ejecutar en contingencia, en caso de que algún incidente impida el normal funcionamiento de los sistemas de información y servicios tecnológicos que se han definido como críticos en el centro de datos principal, mitigando el riesgo de no poder continuar con las operaciones por períodos que se prolongan más allá de lo soportado por los procesos de la entidad.

Descripción

Es un instrumento de gestión para el manejo de las Tecnologías de la Información de la entidad preventivo, predictivo y reactivo que contempla actividades de respaldo, emergencia, recuperación y pruebas de los sistemas de información y servicios tecnológicos que se han definido como críticos a fin de presentar una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

Necesidades que satisface

- Respaldo de la información en un sitio alternativo.
- Operación en un centro alternativo cuando los sistemas críticos tengan afectación de servicio en el sitio principal de la entidad.
- Apoya a nivel de tecnología de la información, el plan de continuidad del negocio en situaciones críticas.
- Minimizar el riesgo de pérdida de la información

Responsable del Servicio

Administrador de Contingencia – Dirección de Informática

Prerrequisitos para recibir el Servicio

- Cuando un riesgo se materialice y afecte considerablemente los servicios que presta la entidad desde el centro de datos principal, teniendo en cuenta la respectiva valoración de daños y en consecuencia la decisión para la declaración de estado de emergencia y la respectiva activación de contingencia.

Políticas

- Las estrategias de recuperación y contingencia de los servicios de TI deben ser integradas a las fases de diseño y desarrollo del Subproceso de Administración de Cambios.
- El líder de proceso de Gestión de Tecnología debe responder por la actualización permanente del personal de Contingencia de la Alcaldía de Sabaneta.
- Cuando se realice un cambio sobre el servicio crítico en producción informar al administrador de contingencia para contemplar los diferentes cambios que haya a lugar tanto en el plan de contingencia como en la estructura del servicio.
- La información consignada en el plan de contingencia se considera confidencial, por lo tanto, este debe ser distribuido solamente al personal definido en la Lista de Distribución de cada uno de los servicios críticos.

Seguridad

- Acuerdo de confidencialidad de la información con el contratista
- Control de acceso a equipos y servidores
- Capa de seguridad informática

Horario de Servicio

El servicio se presta de forma continua.

Nivel de Acceso

Únicamente a personal autorizado en el centro alterno y a los administradores del TI de la Alcaldía de Sabaneta, en pruebas o contingencia a los funcionarios que tienen acceso al sistema.

Niveles de Servicio

- Soporte Nivel 1: Mesa de ayuda.
- **Soporte Nivel 2:** Grupo de Plataforma Tecnológica, Contratista.
- **Horario de soporte:** 24 horas al día, 7 días a la semana
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana

- **Calendario de Mantenimiento:** De acuerdo al subproceso de cambios y procedimiento de mantenimientos, se programan ventanas de mantenimiento, acordada con el proveedor e informadas a los clientes.