CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

MUNICIPIO DE YONDÓ

Contenido

1. INTRODUCCIÓN 3
2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO 4
3. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI 4

1. INTRODUCCIÓN

Este documento fue creado desde la secretaria de Planeación del Municipio de Yondó, con la participación del equipo TIC, con el fin de enmarcar todos los servicios de TI que se tienen a disposición en el Municipio, los cuales, se encuentran alineados con las necesidades internas y a los objetivos institucionales.

Para cada servicio se tendrá en cuenta una breve descripción, unos objetivos, características, alcance, canal, beneficiarios e indicadores y de igual manera se establecen unos tiempos para la actualización del mismo.

El catálogo de TI que se presenta hace parte del portafolio de servicios de TI de la entidad y solo se relacionan los servicios que se encuentran activos, operativos y son viables para los clientes, es muy importante este catálogo ya que nos representa las capacidades actuales de TI que se tienen en la Gobernación de Santander.

2. ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

1er. Nivel de soporte: El soporte se brinda por medio de la atención de un técnico de sistema o el ingeniero de sistemas disponible, y la comunicación se puede hacer mediante llamada telefónica, correo electrónico, presencial. Soporte de Baja complejidad.

2°. Nivel de soporte: Ofrece un nivel de soporte y solución especializado en el servicio, es brindado por el grupo de gestión responsable de la funcionalidad y entrega del servicio.

3er. Nivel de soporte: Este nivel está representado por los administradores y responsables directos del servicio (Secretario y líder de TI), los cuales tienen la capacidad de gestionar por la alta dirección los temas relacionados con la entrega y soporte del servicio.

4°. Nivel de soporte: Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores externos.

3. CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

ID	1
Nombre	Acceso a internet por WIFI
Descripción	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 100 GB de bajada, 20 Gb de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	· Correo electrónico
	· Verbal
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Ninguna

ID	2
Nombre	Acceso a internet por RED
Descripción	Acceso a la red de colaboradores de la Entidad de manera inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles. La velocidad de 19,36 Mbps de bajada, 29,48 Mbps de subida y soporta máximo 50 usuarios conectados concurrentemente
Categoría	Conectividad
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico
	- Verbal
	- Presencial
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se debe realizar una repotenciación de la red, organización del Rack principal y secundarios, segmentación de la red, modernizar los equipos de acceso a wifi y switch.

ID	3
Nombre	Correos Electrónicos @yondo-antioquia.gov.co y @yondo.gov.co
Descripción	Servicio que permite enviar y recibir información de los usuarios tanto internamente como externamente.
Categoría	Correo electrónico
Usuario objetivo	Todos los Funcionarios y contratistas de la entidad
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico
	- Verbal
	- Presencial
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se debe realizar un inventario de cuentas de correo electrónico, eliminar las que no se estén usando, crear las nuevas cuentas de correo y entrenar a los funcionaros en el uso de las cuentas de correo

ID	4
Nombre	Página web Institucional
Descripción	Servicio de acceso a la información institucional del Municipio
Categoría	Acceso a información
Usuario objetivo	Ciudadanos, organizaciones externas, funcionarios y contratistas
Horario de prestación del servicio	24 horas, 7 días a la semana
Canal de soporte	- Correo electrónico
	- Verbal
	- Presencial
Acuerdo de nivel de servicio	99%
Hallazgos u oportunidades de mejora	Se requiere el diseño y puesta en funcionamiento de un portal de servicios web que cumpla con los requerimientos establecidos en el Manual de la Política de Gobierno Digital de Colombia.