

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION

Versión 2.0

**GESTION INFORMATICA
OCTUBRE DE 2020**

| | | | | |
|---|--|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 2 DE 36 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. OBJETIVO | 4 |
| 2. ALCANCE | 4 |
| 3. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO | 4 |
| 4. DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA AD-HOC | 5 |
| 5. ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS | 5 |
| 6. SERVICIOS TECNOLÓGICOS | 9 |
| 7. DEFINICIÓN DE MÉTRICAS | 35 |
| 8. NOTAS DE CAMBIO | 35 |
| 9. APROBACIÓN | 36 |

| | | | | |
|---|--|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 3 DE 36 |

INTRODUCCIÓN

En busca de la satisfacción de los usuarios y de la calidad de los servicios, el proceso de Gestión Informática dirige sus esfuerzos a la optimización de sus procesos y organización para la implementación, entrega y soporte de los servicios de Tecnología de Información y Comunicaciones (lo llamaremos servicios TIC's) que generan valor a la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca.

De esta forma, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TIC's, que exige la norma incluida en la estrategia de gobierno digital y será publicado en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad de la UESVALLE, permitiendo su consulta a los funcionarios de la Entidad, con quienes se tiene un compromiso de mejora continua.

El presente documento tiene como objetivo consolidar y detallar las características de los servicios de TIC's que ofrece actualmente el Proceso de Gestión Informática a los funcionarios de la UESVALLE, a fin de optimizar los procesos de negocio, y maximizar las estrategias, prioridades y beneficios para la Entidad.

| | | | | |
|---|--|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 4 DE 36 |

1. OBJETIVO

Disponer de un Catálogo de Servicios Tecnológicos que recoja los servicios de TI que presta la Institución a todos sus usuarios internos y externos como soporte tecnológico a los servicios de gestión.

1.1 Objetivos Específicos

- Caracterizar cada uno de los servicios de TI de la UES VALLE
- Convertir el catálogo de servicios de TI en una herramienta de diálogo con los diferentes procesos a los que se les presta un servicio.
- Construir un modelo que facilita el establecimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio que permita evaluar el servicio prestado de una forma objetiva para los involucrados.
- Favorecer el seguimiento objetivo de los servicios de TI prestados en la Institución.
- Cubrir la necesidad de información sobre los recursos asociados a la prestación de servicios de TI, para que el usuario pueda comprender de manera más precisa la importancia del mismo.

2. ALCANCE

Este documento aplica a toda la infraestructura tecnológica, con que cuenta la UES VALLE, en su sede principal y sedes Operativas y Administrativas.

3. DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Para este documento en particular se han articulado tres fases esenciales para su construcción y elaboración las cuales mencionamos a continuación:

Desarrollo de una metodología ad-hoc, Elaboración del catálogo de servicios y definición de métricas

| | | | | |
|---|--|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 5 DE 36 |

4. DESARROLLO DE UNA METODOLOGÍA AD-HOC

El primer paso para la creación del catálogo de servicios tecnológicos de la UES VALLE, es el desarrollo de una metodología AD-HOC basada en las tecnologías de mayor relevancia presentes en el mercado (ITIL) así como en las mejores prácticas públicas.

Esta metodología está enfocada a los procesos donde el grupo de Tecnologías y Sistemas de la Información da soporte tecnológico, obteniéndose como producto final un documento metodológico con cuatro fases que cubren el proceso completo de definición del catálogo, desde la identificación de los servicios de TI hasta la definición de valores de referencia como base para futuros acuerdos de nivel de servicio.

5. ELABORACIÓN DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS

En la elaboración del catálogo se han seguido las etapas de la metodología, la cual comienza por el estudio de los procesos a los que se presta soporte como técnica para identificar los servicios tecnológicos que presta el UESVALLE:

Etapas I: Identificación de servicios de gestión, servicios de soporte interno y canales.

Se entiende por servicio de gestión toda aquella prestación que los procesos soportados por la oficina de Tecnologías y Sistemas de la Información, ofrecen a sus respectivos usuarios (trabajadores, clientes, etc.). Para su determinación se ha recurrido a las necesidades de servicio de TI de los procesos.

Además de estos servicios de gestión, se han identificado aquellas necesidades que se presentan internamente en los procesos, y a los que el grupo de Tecnologías y Sistemas de Información facilita soporte tecnológico, llamados servicios de soporte interno. Para facilitar la identificación posterior de los componentes y sistemas que intervienen en los servicios de TI, se han determinado también los canales por los que se prestan dichos servicios de gestión: presencial, oficina virtual, canal Internet y teléfono.

| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | PAGINA: | 6 DE 36 |

Etapla II: Identificación de los servicios de TI y líneas de servicio de TI

Entendemos por servicio de TI el conjunto de capacidades tecnológicas y/o profesionales que por sus características son percibidas por el usuario como un todo que soporta su actividad de negocio. Para identificarlos se han recorrido los servicios de gestión y los de soporte interno de todos los procesos internos identificando los elementos tecnológicos y capacidades profesionales que son competencia del grupo de Tecnología y Sistemas de la Información. Para simplificar el proceso, los servicios de gestión se han estudiado en función de los canales por los que se prestan (presencial o virtual) ya que esto condiciona generalmente las tecnologías y elementos utilizados.

Los servicios de TI están compuestos por agrupaciones lógicas basadas en criterios tales como la aportación de valor al cliente o la propia afinidad tecnológica de los componentes y sistemas. De los cuales se distinguen dos tipos:

Servicios Tecnológicos: son aquellos cuya prestación se basa en capacidades técnicas proporcionadas fundamentalmente por componentes y sistemas tecnológicos (Internet, servicio de datos, infraestructura de seguridad, etc.)

Servicios Profesionales: se componen de actividades de valor añadido que proporciona el personal de TI para asegurar la prestación del servicio de gestión (gestión logística, soporte a usuarios, formación).

En ocasiones es conveniente disponer de un mayor grado de agregación, por lo que se ha definido el concepto de línea de servicio de TI como conjunto de servicios de TI con un objetivo común: acceso, comunicaciones.

El producto de esta etapa es el Catálogo de Servicios de la UESVALLE el cual está definido de acuerdo a los siguientes grupos de servicios de TI o categorías:

Conectividad

Comunicaciones

Seguridad

Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos





Sistemas de Información

Soporte a usuarios








Con base en lo anterior se identificaron los siguientes servicios tecnológicos:

| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | PAGINA: | 7 DE 36 |




Conectividad

| | | | |
|---|---|--|---|
|  Internet |  WiFi |  Intranet |  Conexión VPN |
|---|---|--|---|

Comunicaciones

| | | | |
|---|---|---|---|
|  Correo UESVALLE |  Chat |  Telefonía |  Redes Sociales |
|  Contact Center |  Atención PQRSD |  Página Web | |

Seguridad

| | | |
|---|--|--|
|  Seguridad Perimetral |  Videovigilancia |  Software de protección Antivirus |
|---|--|--|

| | | | | |
|--|--|--|----------|--------------|
|  <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca</p> | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 8 DE 36 |



Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

| | | |
|--|--|--|
|  <p>Gestión de Software</p> |  <p>Recursos de impresión</p> |  <p>Equipos audiovisuales</p> |
|--|--|--|

Sistemas de Información

| | | |
|---|---|--|
|  <p>Sistema de información INFOMED</p> |  <p>Sistema de Gestión administrativa SYSMAN</p> |  <p>S.I.S.A Sistema de Información de Salud Ambiental</p> |
|  <p>E.T.V - App</p> |  <p>Sistema de actas de Avance Supervisión.</p> |  <p>Protección APP</p> |
|  <p>SGC</p> |  <p>GLPI</p> | |

Soporte a Usuarios

| | |
|---|--|
|  <p>Soporte técnico de hardware y software</p> |  <p>Soporte a Sistemas de información</p> |
|---|--|

| | | | |
|---|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | PAGINA: | 9 DE 36 |

Etapa III: Caracterización de los servicios de TI

A continuación, se relaciona la caracterización de los servicios de TI divididos en dos grandes grupos: Servicios tecnológicos y Sistemas de Información:

6. SERVICIOS TECNOLÓGICOS



6.1 Conectividad

Código: SCON001

Versión: 1.0

Descripción: Acceso a la red de internet la cual permite navegar en sitios web, consultar y descargar información de interés.

Características Técnicas: Ancho de banda de 60 Mbps

Categoría: Conectividad

Responsable: Gestión Informático

Usuario objetivo: Funcionarios y contratistas

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 5:30 p.m

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 10 DE 36 |



Internet WiFi

Código: SCON002

Versión: 1.0

Descripción: Acceso a la red de internet de forma inalámbrica a través de dispositivos móviles y computadores portátiles.

Características Técnicas: Permite los estándares 802.11b/g/n con una cobertura del 80% de los espacios académicos y administrativos. Las redes disponibles con: UESPUBLICA1, INTRAUES1

Categoría: Conectividad

Responsable: Gestión Informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|--|--|--|----------|--------------|
|  | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLIGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | | PAGINA: | 11 DE 36 |



Intranet

Código: SCON003

Versión: 1.0

Descripción: Acceso a la red interna de la UESVALLE para el uso de recursos locales restringidos y compartidos.

Características Técnicas: Permite el uso de impresoras, Scanners, carpetas compartidas, sistemas de información específicos como apoyo a los procesos, entre otros recursos.

Categoría: Conectividad

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte:

Soporte al Servicio: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | |
|--|--|----------|--------------|
|  Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca | CATALOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y COMUNICACION | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 2020 |
| | | PAGINA: | 12 DE 36 |



Conexión VPN

Código: SCON004

Versión: 1.0

Descripción: Acceso seguro a la red interna de la Uesvalle desde cualquier lugar a través de internet.

Características Técnicas: La conexión por VPN o red privada virtual, establece una conexión cifrada de la información a través SSL desde redes externas a la intranet institucional.

Servicio que permite realizar la conexión con uno o varios servidores o uno o varios equipos de trabajo para realizar una función específica:

- Soporte e Ingreso servidor SISA.
- Soporte e ingreso servidor SYSMAN.
- Soporte e ingreso servidor INFOMED
- Soporte e ingreso servidor ACTAS DE AVANCE.

Categoría: Conectividad

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 13 DE 36 |

6.2 Comunicaciones



Correo Corporativo UESVALLE

Código: SCOM001

Versión: 1.0

Descripción: Servicio de correo web institucional como medio de comunicación electrónica para el intercambio de mensajes y documentos digitales.

Características Técnicas: Basado en G-SUITE con un buzón de almacenamiento de 30GB y acceso desde Gmail.

Categoría: Comunicación

Responsable: Gestión Informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte técnico: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | |
|--|--|----------|-----------------|
|  <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca</p> | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 14 DE 36 |



Chat

Código: SCOM002

Versión: 1.0

Descripción: Servicio de mensajería instantánea para atención en línea de consultas e inquietudes de usuarios sobre información.

Características Técnicas: Acceso al servicio través de la página web de la UESVALLE

<https://www.uesvalle.gov.co/publicaciones/1194/chat-uesvalle/>

Categoría: Comunicación

Responsable: Área de Comunicaciones

Usuario objetivo: Comunidad Ciudadana

Horario prestación del servicio: 24 Horas.

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Área de Comunicaciones. Ext. 135 Email: comunicaciones@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 5:30 p.m.

Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 15 DE 36 |



Telefonía

Código: SCOM003

Versión: 1.0

Descripción: Servicio de comunicaciones telefónicas entre usuarios internos o comunicación con externos de la UESVALLE.

Características Técnicas: La comunicación interna se realiza a través de plantas telefónicas PANASONIC.

Categoría: Comunicación

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 16 DE 36 |



Redes Sociales

Código: SCOM004

Versión: 1.0

Descripción: Servicio web de redes Sociales para fortalecer la comunicación entre la UESVALLE y la comunidad a través de redes sociales.

Características Técnicas: Publicación y respuesta a comentarios a través de redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.

Instagram: @uesvalle; Facebook: @uesvalle; Twiter: @ues_valle

Categoría: Comunicación

Responsable: Área de Comunicaciones

Usuario objetivo: Funcionarios, Contratistas y Comunidad.

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Área de Comunicaciones. Ext. 135

Email: comunicaciones@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 17 DE 36 |



Contact Center

Código: SCOM005

Versión: 1.0

Descripción: Centro de contacto telefónico dedicado a resolver de forma rápida y eficaz las diferentes inquietudes y consultas sobre procesos misionales de la UESVALLE.

Características Técnicas: Personal altamente capacitado para atención al usuario a través de canales telefónicos y chat.

Categoría: Comunicación

Responsable: Área Comunicaciones

Usuario objetivo: Comunidad

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Área de Comunicaciones. Ext. 135 Email: comunicaciones@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|--|--|----------|-----------------|
|  <p>Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca</p> | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 18 DE 36 |



Atención PQRSD

Código: SCOM006

Versión: 1.0

Descripción: Plataforma para registro, consulta y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Características Técnicas: Sistema soportado sobre el software libre de gestión y disponible para los usuarios a través de la página web UESVALLE.

Categoría: Comunicación

Responsable: Área Atención al Usuario

Usuario objetivo: Comunidad

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Área Atención al Usuario. Ext. 135 Email: comunicaciones@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m

Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 19 DE 36 |

uesvalle.gov.co



Página Web

Código: SCOM007

Versión: 1.0

Descripción: La página Web UESVALLE nos sirve para divulgar información de interés a la Ofrecer a todos los procesos de la UESVALLE, a través de tecnología web, la divulgación de su gestión e interacción con la comunidad.

Características Técnicas: La página se está alimentando constantemente de información actualizada y moderna.

Categoría: Comunicación

Responsable: Comunicaciones y Gestión Informática.

Usuario objetivo: Funcionarios, Contratistas y Comunidad

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte al Servicio: Área de Comunicaciones. Ext. 135 Email: comunicaciones@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m

Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 20 DE 36 |

6.3 Seguridad



Seguridad Perimetral

Código: SSEG001

Versión: 1.0

Descripción: Gestión de la administración y configuración centralizada de la seguridad de la red Uesvalle (internet e intranet).

Características Técnicas: Sistema de seguridad conformado por un (1) equipo Firewall, configurado para la protección de los servidores y la red institucional en general.

Categoría: Seguridad

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 21 DE 36 |



Video Vigilancia

Código: SSEG002

Versión: 1.0

Descripción: Administración y mantenimiento del sistema de video vigilancia de las instalaciones de la UESVALLE.

Características Técnicas: Compra, instalación, configuración, gestión de mantenimientos preventivos y correctivos de las diferentes cámaras ubicadas en los diferentes espacios de las UESVALLE.

Categoría: Seguridad

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 22 DE 36 |



Software de protección Antivirus

Código: SSEG003

Versión: 1.0

Descripción: Software Antivirus que detecta y elimina virus informáticos y muchos otros tipos de amenazas informáticas incluyendo el Ransomware.

Características Técnicas: ESET EndPoint cuenta con consola de administración en la nube y con soporte para Windows, Mac y Android.

Categoría: Seguridad

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. -5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad:99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 23 DE 36 |

6.4 Gestión de Soluciones, aplicaciones y audiovisuales



Gestión de software

Código: SGES001

Versión: 1.0

Descripción: La gestión incluye adquisición del software licenciado y/o libre, soporte técnico, instalación, configuración, actualizaciones o desarrollos propios, de acuerdo a las necesidades administrativas y académicas de la institución.

Características Técnicas: Este software gestionado se requiere para soportar todos los procesos misionales y de apoyo en la institución.

Categoría: Gestión de Soluciones, Aplicaciones, y Proyectos

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 24 DE 36 |



Gestión de Recursos de Impresión

Código: SGES002

Versión: 1.0

Descripción: Administración y mantenimiento de impresoras y suministros para el servicio de impresión por parte de las dependencias.

Características Técnicas: La gestión de los recursos de impresión incluye la adquisición, instalación, configuración de impresoras y los suministros necesarios para la que las diferentes Áreas tengan acceso a la impresión de documentos.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y Proyectos

Responsable: Gestión Informática.

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 25 DE 36 |



Equipos audiovisuales

Código: SGES003

Versión: 1.0

Descripción: Gestión de adquisición, instalación, préstamos y mantenimiento de los equipos audiovisuales de apoyo a las actividades de la UESVALLE.

Características Técnicas: La administración de los equipos incluye la compra, instalación, configuración, préstamo y mantenimientos preventivos y correctivos de Televisores, Video Beams, Sistemas de Audio, entre otros.

Categoría: Gestión de Soluciones, Aplicaciones y Proyectos.

Responsable: Gestión Informática.

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 26 DE 36 |

6.5 Sistemas de Información.



Sistema de información INFOMED

Código: SSIS001

Versión: 1.0

Descripción: Ofrecer al usuario sistemas de información que apoyen la Gestión y toma de decisiones de sus procesos.

Características Técnicas: INFOMED - SOFTWARE DE MEDICAMENTOS CONTROLADOS -LINUX UBUNTU

Procesador XEON E5 2.4 GHZ 2 procesadores.

Memoria: 8 GB

Reporte de 400 establecimientos de comercio con resolución de aprobación y permiso de manejo de medicamentos controlados.

Categoría: Gestión de Soluciones, Aplicaciones y Proyectos

Responsable: Gestión Informatica

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 27 DE 36 |



Sistema de Gestión administrativa SYSMAN

Código: SSIS002

Versión: 2020.07.03

Descripción: Software unificado de nómina, contabilidad tesorería, contratación, almacén, gestión documental, plan de compras, costos, transporte y presupuesto.

Características Técnicas: Necesidades que satisface Con relación a la gestión administrativa y jurídica de la entidad, buscando cumplir todos los requerimientos de parte de los entes de control y la gestión pública.

Procesador XEON E5 2.4 GHZ. Memoria: 16 GB WIN SERVER 2008 R2 ESTÁNDAR.

Los módulos están instalados en 30 equipos de cómputo de la UESVALLE, modelo Cliente/Servidor (Visual Basic/ORACLE).

Soporte todo el año en los módulos y se realizan actualizaciones en los módulos cuando lo necesiten o si la ley los exige.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Responsable: Gestión Informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: 24 horas.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 28 DE 36 |



S.I.S.A Sistema de Información de Salud

Código: SSIS003

Versión:2.2

Descripción:

Sistema de información que permite realizar la digitación y complicación de las actas de visita y control en los siguientes procesos misionales: Módulo Alimentos y bebidas, Módulo Zoonosis, Módulo Medicamentos, Módulo de seguridad química y protección radiológica, Módulo de Agua y consumo humano, Módulo de Protección y vigilancia en salud ambiental

Características Técnicas:

Proporcionar de una manera eficiente un servicio a los procesos misionales brindando una solución integral para la digitación, compilación y almacenamiento de archivos de bases de datos administración y gestión de todos los servicios de la entidad.

Procesador XEON E5 – 1620 2 procesadores, Memoria: 16 GB, SISTEMA OPERATIVO WINDOWS SERVER 2012 R2 STANDARD, 40 licencias RDS para acceso remoto al servidor.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Responsable: Gestión informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 29 DE 36 |



E.T.V. Enfermedades de transmisión por vectores -Apps

Código: SSIS004

Versión: 1.2

Descripción: Módulo de Enfermedades de transmisión por vectores Sistema de información que permite:

APP ETV-UES: Proceso cliente servidor, donde el cliente (auxiliares) toman la información en campo y remiten en diferido (diario) al servidor, el cual se encarga de consolidar en los formatos preestablecidos y generar mapas sobre OPENSTREETMAP de lo visitado sobre: Control larvario, Evaluación de control, sumideros.

Características Técnicas: App móvil para la recolección de datos en campo (control larvario, evaluación larvaria y sumideros)

Procesador: 1 Core mínimo; memoria RAM: 3GB; Disco Duro: 100GB; Disco Snapshop Storage:100GB; con herramienta de monitoreo y atención de incidencias y peticiones, antivirus y Backup cada 24 horas.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Responsable: Gestión informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 30 DE 36 |



Sistema de actas de Avance y Supervisión.

Código: SSIS005

Versión: 1.0

Descripción: Registro de Actas de avances e Informes de Supervisor para los contratistas.

Características Técnicas: Tener documentado los avances de actividades de los contratistas y su debido cumplimiento del objeto del contrato, Avalado por un supervisor asignado.

Procesador Core i7.

Memoria: 8 GB

SISTEMA OPERATIVO WINDOWS 7 PROFESIONAL.

Categoría: Sistemas de Información

Responsable: Gestión informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio:

Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 31 DE 36 |



Sistema – Apps Protección.

Código: SSIS006

Versión: 1.0

Descripción: Módulo de caracterización de Establecimientos con tanques de piscina.

APP: Proceso cliente servidor, donde el cliente (técnicos) toman la información en campo y remiten en diferido (diario) al servidor, el cual se encarga de consolidar en los formatos preestablecidos y generar mapas sobre OPENSTREETMAP.

Características Técnicas: App móvil para la recolección de datos en campo

Procesador: 1 Core mínimo; memoria RAM: 3GB; Disco Duro: 100GB; Disco Snaptashop Storage:100GB; con herramienta de monitoreo y atención de incidencias y peticiones, antivirus y Backup cada 24 horas.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Responsable: Gestión informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informatica Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 32 DE 36 |



Sistema – Gestión calidad.

Código: SSIS007

Versión: 1.0

Descripción: Gestor de documentos codificados y publicados en la web, que permite navegar por el mapa de procesos de la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca, entendida como la representación gráfica de los procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Control, cuya interrelación está dirigida a atender las necesidades de los objetos programáticos y ciudadanos a través de la cadena de valor.

Características Técnicas: Interfaz web publica en el dominio principal www.uesvalle.gov.co

Procesador: 1 Core; memoria RAM: 6GB; Disco Duro: 100GB; Disco Snaptrashop Storage:100GB; con herramienta de monitoreo y atención de incidencias y peticiones, antivirus y Backup cada 24 horas.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Responsable: Gestión informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 33 DE 36 |



Sistema – GLPI

Código: SSIS007

Versión: 1.0

Descripción: Gestión de incidencias (ticketing / helpdesk) correspondientes a tecnología.

Características Técnicas: Interfaz web publica en el dominio principal www.uesvalle.gov.co

Procesador: 1 Core; memoria RAM: 6GB; Disco Duro: 100GB; Disco Snapshot Storage: 100GB; con herramienta de monitoreo y atención de incidencias y peticiones, antivirus y Backup cada 24 horas.

Categoría: Gestión de Soluciones, aplicaciones y proyectos

Responsable: Gestión informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: Lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m.

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:30 p.m.

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 34 DE 36 |

6.6 Soporte Técnico



Soporte Técnico Hardware y Software

Código: SSAU001

Versión: 1.0

Descripción:

Brindar el servicio de soporte técnico de hardware y software a los requerimientos solicitados por las diferentes dependencias de la UESVALLE.

Características Técnicas: Entregar el soporte técnico oportuno al hardware y software de la UESVALLE.

Categoría: Soporte a usuarios

Responsable: Gestión Informática

Usuario objetivo: Funcionarios y Contratistas

Horario prestación del servicio: Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m

Contacto de Soporte: Soporte: Gestión Informática Ext. 265

Email: gestioninformatica@uesvalle.gov.co

Horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. – 5:30 p.m

Acuerdos de Nivel de Servicio: Disponibilidad: 99%

| | | | |
|---|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | PÁGINA: | 35 DE 36 |

7. DEFINICIÓN DE MÉTRICAS

Se han contemplado cuatro tipos básicos de métricas de cara a monitorizar la prestación de servicios:

Disponibilidad: Facultad del servicio de proporcionar la prestación requerida en condiciones convenientes.

Capacidad: Es la posibilidad de ampliación de un servicio de TI con la infraestructura disponible.

Calidad: Es la percepción que tiene el usuario de la bondad del servicio.

Plazos/Tiempos: Grado de cumplimiento de los periodos de tiempo acordados.

Para cada servicio de TI prestado por UESVALLE, se deben identificar cuáles son los aspectos más relevantes a medir de entre los cuatro anteriores y se debe proceder a definir métricas específicas en función de los componentes tecnológicos y tareas que lo conforman.

Este documento detalla los servicios de TI que se prestan al interior de la Institución para todos sus usuarios internos y externos, sin embargo, este documento podría ser actualizado con nuevos servicios, con el fin de mejorar la calidad y la prestación de los servicios de TI ofrecidos en la UESVALLE.

8. NOTAS DE CAMBIO

| Fecha | Versión inicial | Motivo del cambio y numerales modificados | Versión final |
|-----------------|-----------------|--|---------------|
| Ene. 31 de 2019 | 0.0 | Versión inicial del documento | 1.0 |
| Oct. 09 de 2020 | 1.0 | Actualización del documento catálogo de servicios TI que incluye nuevos elementos que hacen parte de la Entidad, el documento se complementa con la inclusión de gráficos representativos de los servicios tecnológicos ofertados. | 2.0 |

| | | | | |
|---|--|--|----------|-----------------|
|  | CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES | | CÓDIGO: | M-GI-02 |
| | | | VERSIÓN: | 2.0 |
| | | | FECHA: | Oct. 09 de 2019 |
| | | | PÁGINA: | 36 DE 36 |

9. APROBACIÓN

| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|---------------|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Nombre | Yeny Aracelly Nuñez Rosero | Fernando Girón Vanderhuk | Fernando Girón Vanderhuk |
| Cargo | Profesional Proceso de Gestión Informática | Subdirector Administrativo | Subdirector Administrativo |
| Fecha | Oct. 09 de 2020 | Oct. 09 de 2020 | Oct. 09 de 2020 |
| Firma | | | |