

 <p>SuperVigilancia Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada</p>	<p><b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b></p> <p>Catálogo de Servicios de TI.</p>	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 1 de 13



## PROYECTO

OBJETO: Diseño y elaboración de Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC, alineado a los objetivos misionales y estratégicos de la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, de acuerdo a los estándares y lineamientos del Min Tic y las mejores prácticas.

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 2 de 13

## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 3 de 13

## CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Numerales	Descripción de la modificación
1.0	2016/12/26	Todos	Creación del documento

## LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nombre	Cargo	Entidad
Juan Carlos García Plazas	Asesor Oficina Informática y Sistemas	SuperVigilancia
Claudia Marcela Ladino Herrera	Jefe Oficina Informática y Sistemas	SuperVigilancia
Liliana Medina	Asesor Arquitectura	INFOTIC
Daniel Vásquez M	Gerente Proyecto	INFOTIC
Daniel Felipe Gómez	Revisor alto nivel QA de documentos	INFOTIC

## TABLA DE APROBACIONES

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Gustavo González</b> Arquitecto de infraestructura	<b>Juan Carlos García Plazas</b> Asesor Oficina Informática y Sistemas	<b>Claudia Marcela Ladino Herrera.</b> Jefe Oficina Informática y Sistemas

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 4 de 13

## CONTENIDO

1.	GENERALIDADES.....	5
2.	ALCANCE.....	5
3.	SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	7
4.	GESTIÓN DE APLICACIONES.....	7
5.	GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.....	8
5.1.	Conectividad.....	9
5.2.	Soporte Técnico.....	9
5.3.	Tecnología para usuario final.....	9
6.	SERVICIOS BASE.....	10
6.1.	Servicios base transversales.....	11
6.2.	Seguridad.....	11
6.3.	Soporte técnico (Mesa de servicios).....	11
6.4.	Conectividad.....	11
6.5.	Data center.....	12
7.	SERVICIOS BASE.....	12
7.1.	Procesamiento.....	12
7.2.	Comunicaciones.....	12
7.3.	Puestos de Trabajo.....	13

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración # 1 - Estructura General de Servicios T.I. -----	6
Ilustración # 2 - Servicios Tecnológicos. -----	7
Ilustración # 3 - Servicios Base. -----	10

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 5 de 13

## 1. GENERALIDADES.

El presente documento describe los servicios que a nivel de tecnología se prestan desde el área de Tecnología, hacia el resto de áreas de la entidad. Los servicios que perciben o que se exponen a los usuarios de la entidad corresponden a la agrupación de servicios bases, procesos, herramientas informáticas y procedimientos que actualmente el área de T.I. está ejecutando.

## 2. ALCANCE.

El catálogo aquí descrito, hace referencia a los servicios que el área de tecnología en la actualidad presta a la entidad. Estos servicios se construyen a partir de la infraestructura tecnológica implementada, los procesos definidos y las herramientas informáticas en producción.

A continuación, se podrá ver gráficamente la estructura funcional de los servicios de tecnología, partiendo de la capa más básica infraestructura (los dispositivos tecnológicos) hasta llegar a conformar los servicios que los usuarios perciben como funciones / responsabilidades del área de tecnología:

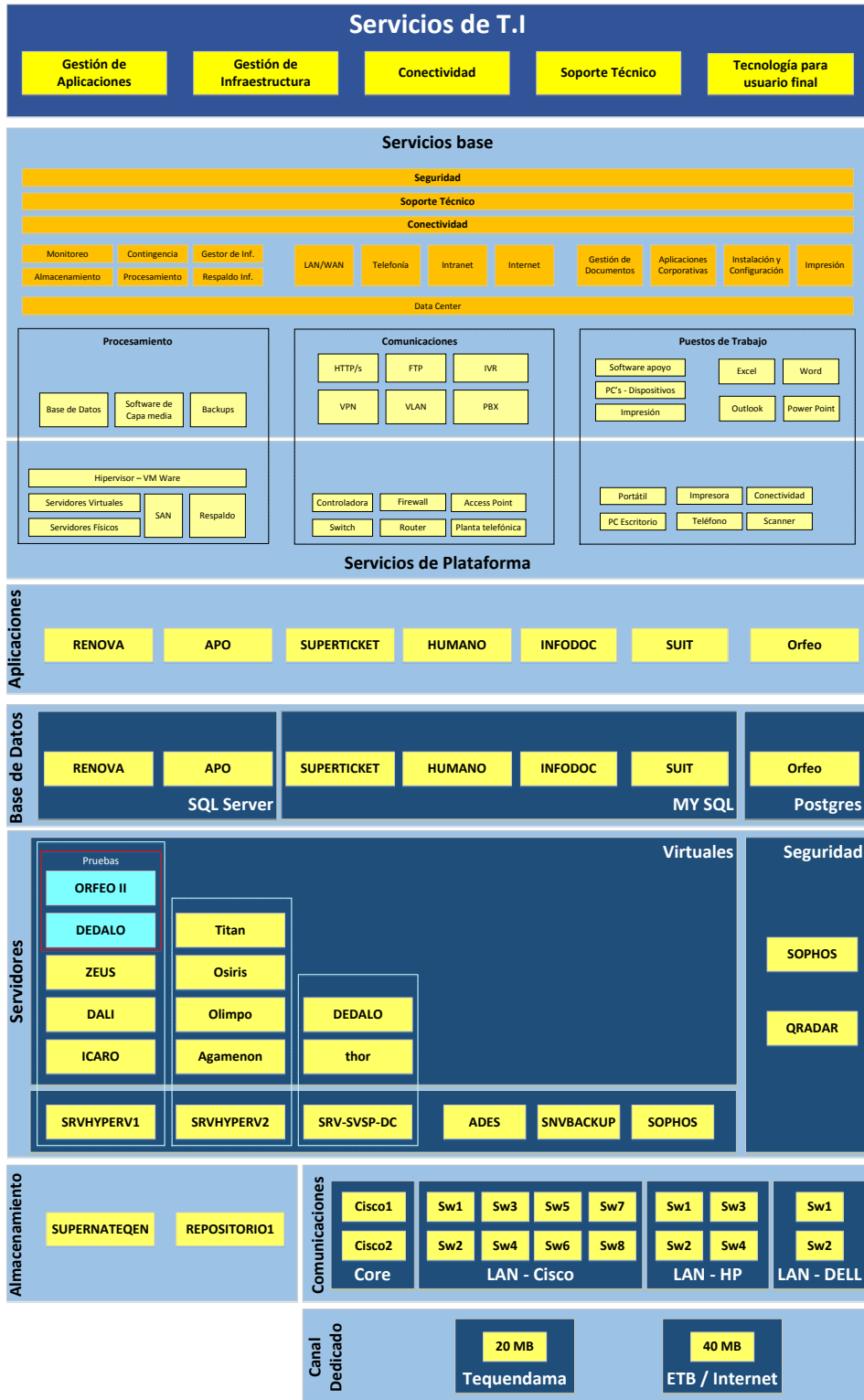


Ilustración # 1 - Estructura General de Servicios T.I.

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 7 de 13

### 3. SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

Los servicios tecnológicos son todas aquellas actividades que buscan atender las diferentes necesidades de los usuarios (clientes) de la entidad, por medio de las capacidades del área de tecnología (herramientas, procesos, personas). A continuación, se describen los servicios tecnológicos.

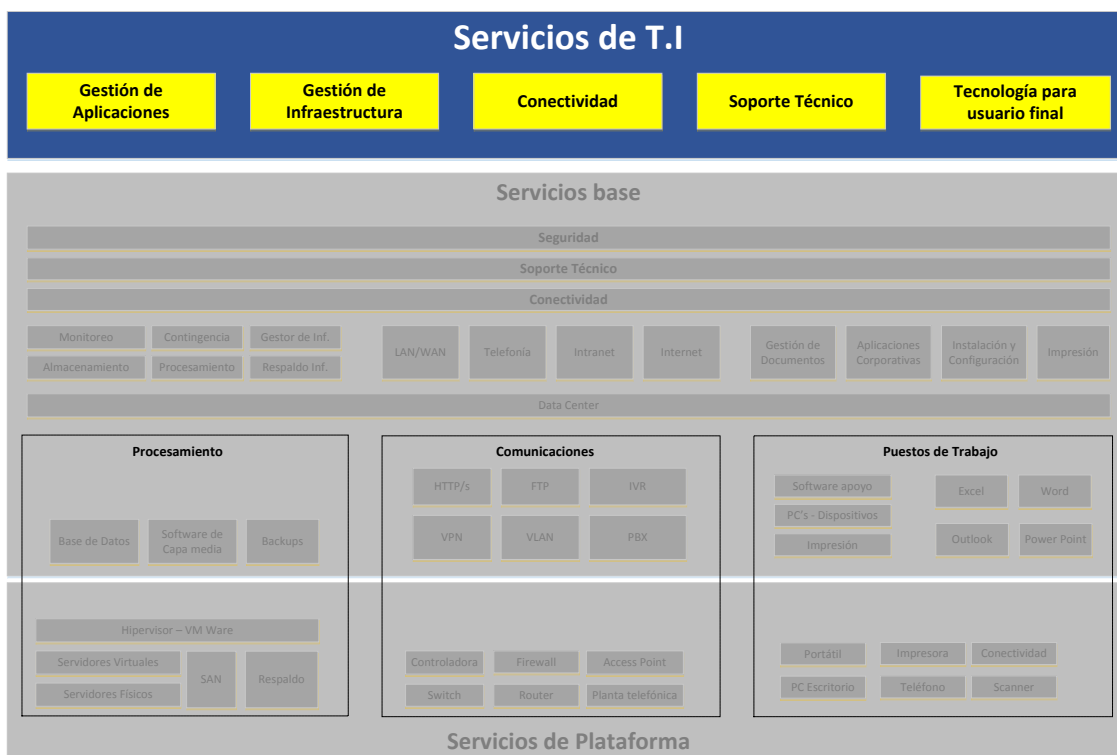


Ilustración # 2 - Servicios Tecnológicos.

### 4. GESTIÓN DE APLICACIONES.

Diseño, construcción e implementación de sistemas de información. De igual forma, se contempla la asesoría para la compra / adquisición de aplicativos informáticos. Dentro de la gestión de aplicaciones, se contempla la administración y operación de software como:

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 8 de 13

- Correo Electrónico.
- Gestión Correspondencia / Gestión Documental.
- Renova.
- APO.
- SuperTicket.
- Humano.
- InfoDoc.
- SUIT.
- Orfeo.
- Generación de Informes / Reportes.
- Software base o de apoyo (SQL Server, MySQL, Postgres).

## **5. GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA.**

Diseño, construcción / adquisición, configuración e implementación de todos los elementos tecnológicos que conforman la plataforma informática. Como aspecto fundamental en la gestión de infraestructura, se tiene la administración y operación de todos estos elementos (hardware) tales como:

- Impresión.
- Seguridad (Sophos, QRadar).
- Dispositivos Almacenamiento.
- Servicios Respaldo y Recuperación.
- Equipos de comunicaciones (Enrutadores, switchs, planta telefónica).
- Servidores físicos y virtuales.
- Datacenter (logística base): UPS, Aire Acondicionado, gabinetes (Racks).

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 9 de 13

### 5.1. Conectividad

Instalación, configuración y administración de todos elementos informáticos para garantizar el acceso a los canales de comunicación internos (LAN / WAN) y externos (internet).

- Servicio de Telefonía de la entidad.
- Red de datos corporativa.
- IVR.
- PBX.
- Conectividad remota.
- Segmentación de red interna.

### 5.2. Soporte Técnico.

Punto único de atención (Mesa de Servicios) para la recepción, registro y atención de las fallas, problemas de desempeño, problemas de disponibilidad de los servicios tecnológicos. De igual forma, se recibirán y gestionarán todas las solicitudes que tengan los usuarios respecto de los servicios informáticos: instalación, configuración, entrega de información.

### 5.3. Tecnología para usuario final.

Instalación, configuración y respaldo de todos los elementos tecnológicos (software y hardware) requeridos para que un funcionario de la entidad pueda realizar sus funciones. Dentro de un escritorio de trabajo se incluye:

- Equipo de cómputo (PC, portátil, dispositivos móviles) y periféricos.
- Aplicativos base (Sistema Operativo, Office, aplicativos corporativos, antivirus).
- Impresión (acceso a impresoras).
- Conectividad (Acceso a red corporativa e Internet).
- Telefonía (extensión).

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 10 de 13

- Digitalización (Acceso a escáner).

## 6. SERVICIOS BASE.

Los servicios base, son todas aquellas actividades que realizar el área de tecnología para dar soporte y apoyar los Servicios Tecnológicos. Estas actividades, funciones, herramientas, procesos no son visibles para los usuarios finales por lo que normalmente no se recibirán solicitudes o requerimientos sobre estos servicios, pero definitivamente son necesarios para la operación y entrega de los servicios de tecnología.

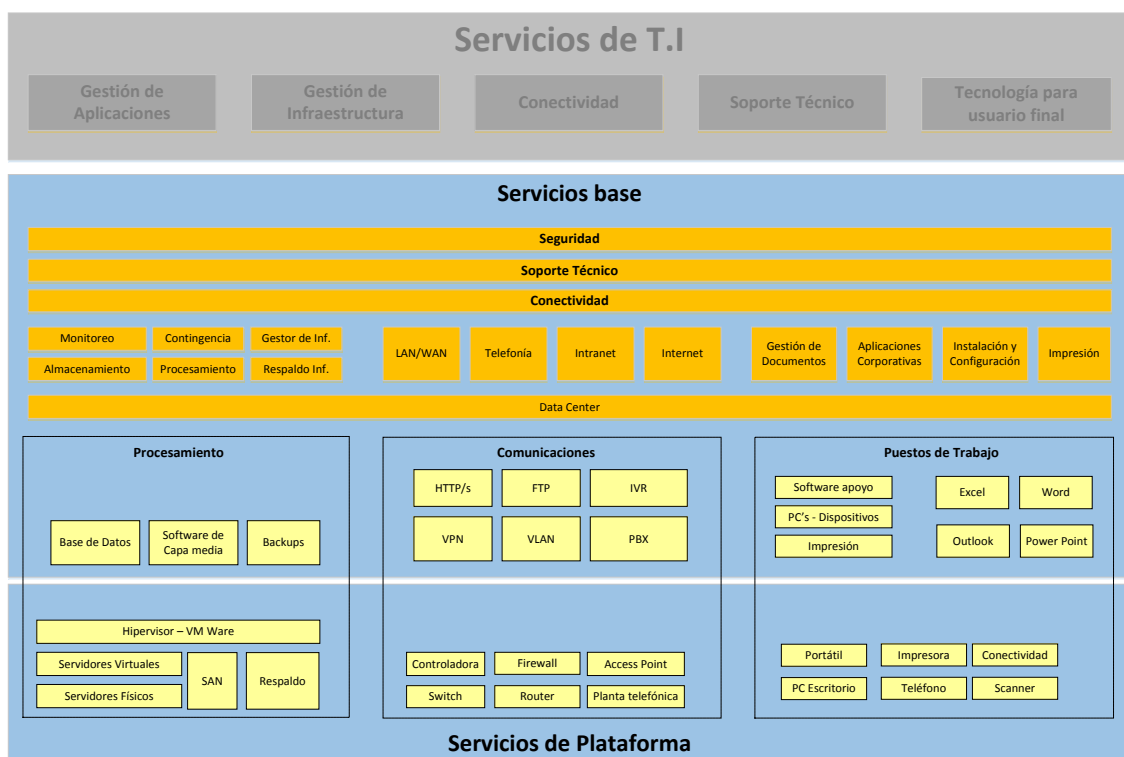


Ilustración # 3 - Servicios Base.

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 11 de 13

### **6.1. Servicios base transversales.**

### **6.2. Seguridad**

Definición, implementación y operación del SGSI (Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información) dentro del cual se contempla la definición de políticas de seguridad de la información; diseño e implementación de controles enfocados a la mitigación de los riesgos / vulnerabilidades, gestión de activos de información, gestión de riesgos, monitoreo.

### **6.3. Soporte técnico (Mesa de servicios).**

Punto central de contacto de T.I. con los usuarios de la entidad, dispuesto para gestionar y solucionar todas las posibles incidencias y requerimientos que eleven dichos usuarios.

El objetivo de la mesa de servicios es el proveer un punto de contacto para recibir y registrar las llamadas solicitudes que eleven los usuarios, escalar los incidentes y requerimientos de servicio. De igual forma se encarga de monitorear el avance en la resolución de dichas solicitudes, velando siempre por mantener un alta nivel de satisfacción en los usuarios.

### **6.4. Conectividad.**

Diseño, implementación, administración y operación de la red interna de la entidad, mediante la cual se vela por que los sistemas de información, los equipos de cómputo (PC's, Portátiles, Tablets) y dispositivos móviles, estén interconectados de una forma segura, estable y con el rendimiento adecuado.

De igual forma se contempla la conectividad a nivel de data center, mediante la cual se interconectan los diferentes dispositivos de la infraestructura tecnológica: Servidor,

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 12 de 13

almacenamiento, elementos de red (switch, router), elementos de seguridad (Sophos, QRadar).

#### **6.5. Data center.**

Área física en donde se alojan físicamente todos los dispositivos principales de procesamiento, almacenamiento, seguridad, monitoreo y contingencia y comunicaciones de la entidad.

De igual forma contempla la administración y control de los elementos básicos para la operación tales como Racks, UPS, control de acceso y cámaras de vigilancia.

### **7. SERVICIOS BASE.**

#### **7.1. Procesamiento.**

Diseño, adquisición, instalación, configuración de todos los elementos informáticos requeridos para brindar la capacidad de procesamiento (Servidores) requerida por los diferentes sistemas de información. Para esto, adicionalmente se incluyen las siguientes actividades:

- Monitoreo de la infraestructura
- Almacenamiento externo con esquemas de alta disponibilidad y tolerancia a fallas.
- Diseño, implementación y ejecución de planes de Contingencia
- Respaldo de Información mediante copias de seguridad programadas.

#### **7.2. Comunicaciones.**

Diseño e implementación de todos los elementos de software y hardware requeridos para brindar canales de comunicación internos y externos. Dentro de este servicio se contempla las actividades requeridas para brindar el acceso, modificación y eliminación a estos canales.

	<b>Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones PETIC</b>  Catálogo de Servicios de TI.	<b>CÓDIGO:</b> 7.4
		<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 26/12/2016
		<b>Página</b> 13 de 13

LAN (local área network): red corporativa que permite la interconexión de los diferentes dispositivos y sistemas de información en una sede de la entidad.

WAN (wide área network): red corporativa que comunica entre si las diferentes sedes y puntos de trabajo de la entidad.

Internet / Intranet: Enlace con que el computador, dispositivo móvil o red local cuenta para conectarse a Internet, lo que les permite acceder a portales web y acceder a otros servicios como correo electrónico, mensajería instantánea.

### **7.3. Puestos de Trabajo.**

Adquisición, reposición, retiro, soporte de los elementos tecnológicos que requieren los diferentes usuarios para la operación día en la entidad. Dentro de los elementos que el área de T.I. incluye dentro de las actividades de instalación y configuración de los puestos de trabajo, se contemplan los siguientes elementos:

- PC's, Laptop, Tablets, dispositivos móviles.
- Software: Ofimática.
- Aplicaciones institucionales.
- Impresoras.
- Teléfono (extensión).
- Escáner.
- Video Beam.
- Lector de Huella.
- Micro auricular.
- Lector advid power.
- Dispositivos periféricos.