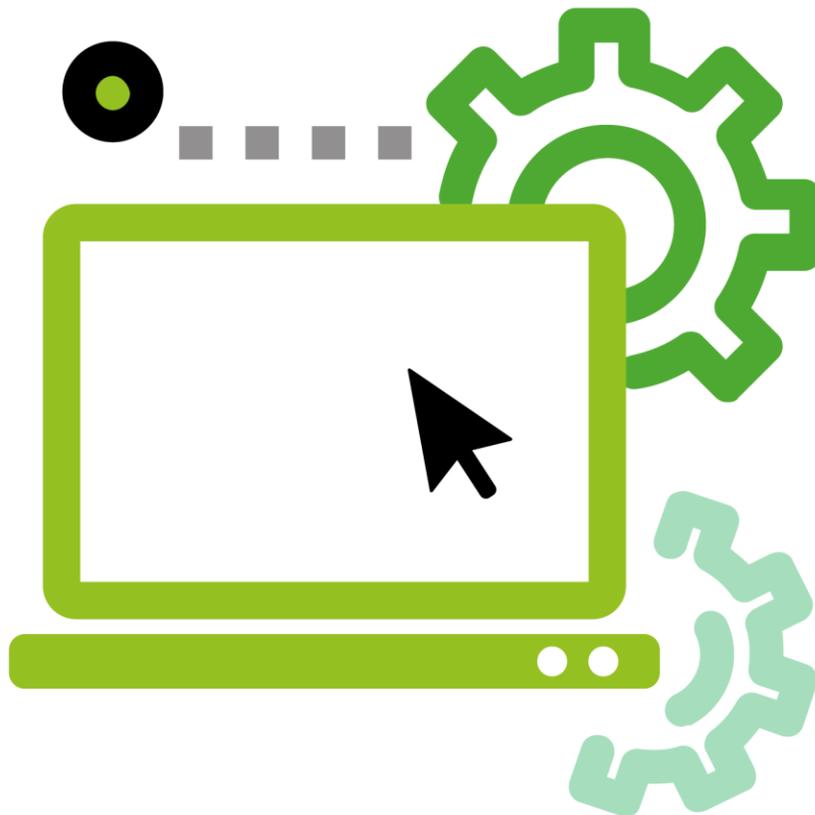




**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

»»»» CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI
**Gestión de Informática
y Telecomunicaciones
V2**





1. OBJETIVO

Definir a través del catálogo de servicio de TI una fuente única de información sobre todos los servicios vigentes y acordados por el área de Informática y Telecomunicaciones, alineando los niveles de servicio con las necesidades y expectativas de las áreas administrativas y académicas de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en adelante ETITC

2. DEFINICIONES

Academusoft: Sistema de información de la ETITC que permite recolectar y procesar información académica de los Programas de Educación superior y Pre-ingeniero.

Activo De Información: Es todo aquello, que tiene gran importancia para las actividades de la ETITC, y ha sido declarada como un “bien”, por tanto, tiene un valor significativo para el desempeño de las actividades de la Institución un activo de información puede tener las siguientes características, independiente del activo:

- El activo de información es reconocido como valioso para la ETITC.
- No es fácil reemplazable sin incluir en costos, habilidades especiales, tiempo recursos o combinación de estos.
- Forma parte de la identidad de la escuela y sin la cual la misma puede estar en algún nivel de riesgo.

Adquisición: Compra de un activo o servicio a un proveedor.

Ajuste: Modificación o cambio que no afecta el alcance y que se encontraba implícita con los requerimientos.

Cambio: Denota la acción o transición de un estado inicial a otro diferente, según, se denota por la cantidad de cambios y actualizaciones que se realicen y se controlen de manera ordenada.

Caso: Registro de incidente reportado en la mesa de ayuda.

Copia de Seguridad: También conocida como “copia de respaldo o Backup”. En tecnologías de la información es una copia de los datos originales, que se realiza para tener un medio para recuperarlos si se pierde.



Diagnóstico: Etapa en el ciclo de vida de incidentes y problemas. El propósito es identificar una alternativa (solución temporal) para un incidente o la causa – raíz de un problema.

Evento: Cambio de estado significativo en un elemento de configuración (CI) o un servicio de TI.

Gnosoft: Sistema de información de la ETITC que permita recolectar y procesar información académica de bachillerato.

Herramienta de Backup: Es un programa o software que se utiliza para garantizar la actividad de copia de respaldo de los datos originales, que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida.

Incidente: Interrupción no planificada de un servicio de TI o reducción en la calidad de un servicio de TI.

Información: Datos dotados de información de significado y propósito para la ETITC.

Intranet: Espacio de la ETITC de acceso local en donde converge servicios, recursos e información interna de la institución.

Instructivo: Permite cumplir una tarea o actividad determinada, mediante una secuencia de paso a paso, interpretada como instrucciones a seguir. Los instructivos también pueden hacer uso de imágenes que permiten ganar claridad en la secuencia a seguir.

Licencia: La licencia de software es la autorización que el autor o autores, que son quienes ostentan el derecho intelectual exclusivo de su obra, conceden a otros para utilizar sus obras, en este caso los programas.

Mantenimiento: Conjunto de operaciones para que un equipo, bien o maquina reúna las condiciones para un correcto funcionamiento.

Mantenimiento Correctivo: Es aquel mantenimiento que corrige los defectos o daños observados durante un diagnóstico.

Mantenimiento Preventivo: Se entiende como el mantenimiento destinado a garantizar la confiabilidad de la maquina o equipo en funcionamiento antes de que pueda producirse un daño.



Mantenimiento Programado: Es el que se realiza por recomendación del fabricante, programa de revisiones, por tiempo de funcionamiento. Kilometraje, entre otros.

Peticiones: Es aquello que resulta indispensable para el desarrollar un trabajo o actividad en condiciones normales.

Plan Maestro: Programa detallado de la realización de una actividad de mantenimiento para llevarla a cabo en un periodo de tiempo.

Problema: Causa subyacente, aun no identificada de una serie de incidentes aislados de importancia significativa, un problema se transforma en un error conocido cuando se han determinado las causas.

Registro: Es un tipo o conjunto de datos almacenados en un sistema o herramienta tecnológica.

Servicio: Es un medio de entregar valor a los clientes facilitándoles un resultado deseado sin necesidad de que estos asuman los costos y riesgos específicos asociados.

Sitio Web Institucional: Sitio web de la ETITC en donde converge la información institucional, los servicios y recursos en línea que tienen acceso tanto externo como interno.

Software: Conjunto de programas que implementan una determinada funcionalidad para gestionar eficientemente la información de un proceso.

Solicitud De Cambio: La Solicitud de Cambio es un requerimiento formal de una modificación para corregir un problema o incorporar una mejora en los servicios de TI.



3. SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ÁREA DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

3.1 Servicios de Infraestructura y Soporte Técnico

Servicio	Acceso a la red Inalámbrica
Descripción	Servicio de acceso a la red inalámbrica, se encuentra en proceso de realizar el acceso mediante el usuario y contraseña designado por el área
Objetivo	Permitir el acceso a la Red Inalámbrica institucional a usuarios con dispositivos móviles y portátiles de manera segura y eficiente, en lugares en los que no se dispone normalmente de red cableada.
Características del Servicio	Este servicio permite el acceso a las diferentes plataformas institucionales y conectividad a internet. La conectividad se puede realizar bajo la frecuencia establecida por la entidad y con los dispositivos que lo soporten.
Alcance del Servicio	El servicio se prestará desde la vinculación del estudiante, funcionario o persona que tenga correo institucional y pueda acceder a la red de forma correcta.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Comunidad académica, estudiantes, administrativos, docentes, egresados.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda
Tiempo de Atención	1 Día Hábil
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



Servicio	Acceso a la red cableada o alámbrica
Descripción	El servicio de Acceso a la Red Cableada consiste en el conjunto de elementos que permite conexión de los puestos de trabajo de la Entidad.
Objetivo	Administrar y configurar el servicio de la Red cableada para brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la recepción y transmisión de voz, datos, imágenes y videos.
Características del Servicio	El servicio de Acceso a la Red Cableada incluye actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a la conectividad entre la infraestructura de TI, los sistemas de información y equipos tecnológicos de los usuarios de la ETITC
Alcance del Servicio	<p>El servicio de Acceso a la Red Cableada está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración y configuración de la Red LAN, WAN.</p> <ul style="list-style-type: none">• Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento de la infraestructura de redes y Telecomunicaciones.• Monitorear el correcto funcionamiento de la infraestructura de la Red LAN, WAN y conectividad de los usuarios.• Realizar instalación, configuración y mantenimiento técnicas de los equipos activos de comunicaciones.• Establecer recomendaciones en telecomunicaciones acorde a las necesidades de la ETITC.• Administrar, gestionar y monitorear la infraestructura de seguridad informática.• Tomar las medidas técnicas y administrativas para evitar ataques informáticos a las redes.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Comunidad académica, estudiantes, administrativos, docentes, egresados.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	1 día Hábil
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



Servicio	Mantenimiento de Impresoras y Scanners
Descripción	El servicio de Mantenimiento de impresoras y scanners consiste en el proceso que se realiza para garantizar el correcto uso de los elementos.
Objetivo	Mantener la funcionalidad de los elementos de hardware – periféricos impresoras y scanners de la ETITC para garantizar el correcto uso.
Características del Servicio	Mantener el óptimo funcionamiento de las impresoras y scanners de la ETITC
Alcance del Servicio	El servicio de mantenimiento de impresoras y scanners contempla: <ul style="list-style-type: none">• Mantenimiento Preventivo• Mantenimiento correctivo• Actualización de Firmware• Cambio de piezas
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Administrativos, docentes
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	8 días Hábiles
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



Servicio	Soporte de Hardware y Software
Descripción	El servicio consiste en brindar el soporte técnico y adecuado funcionamiento de los equipos de cómputo a nivel de hardware y software a los usuarios de la ETITC.
Objetivo	Administrar, operar y dar soporte técnico a los componentes tecnológicos que son utilizados por los usuarios de la entidad, como computador (PC o portátil), teléfono IP, Sistema Operativo, aplicaciones y sistemas de información.
Características del Servicio	El servicio de Soporte de Hardware y Software conlleva la ejecución de actividades de mantenimiento preventivo, correctivas y proactivas que permitan el correcto funcionamiento de los equipos tecnológicos asignados a los usuarios para el desarrollo de las actividades diarias.
Alcance del Servicio	El servicio de Soporte de Hardware y Software está enfocado a las siguientes acciones que permitan una adecuada y óptima gestión de los equipos tecnológicos asociados al servicio: <ul style="list-style-type: none">• Realizar el soporte y mantenimiento de los computadores (de escritorio y/o portátiles).• Realizar el soporte y el mantenimiento los teléfonos y extensiones de los puestos de trabajo.• Actualizar los sistemas de información de acuerdo con las necesidades.• Instalación y configuración de software.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Comunidad académica, estudiantes, administrativos, docentes, egresados.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	8 días Hábiles
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



Servicio	Administración de DataCenter
Descripción	El servicio de Administración de Datacenter permite la configuración, administración, disponibilidad, soporte y mantenimiento a todos los elementos contenidos en él.
Objetivo	Administrar y ofrecer soporte al Datacenter de la ETITC con el fin de garantizar la continuidad operativa de todos los servicios de TI y las necesidades de la ETITC.
Características del Servicio	El servicio de Datacenter permite gestionar y administrar los activos informáticos contenidos en este que soportan los procesos y actividades de los sistemas de información dentro de la infraestructura de TI de la ETITC.
Alcance del Servicio	<p>La Administración del Datacenter está enfocada a los siguientes tipos de activos informáticos que se gestionan a través de este servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servidores tipo rack• Servidores tipo Blade• Unidad de almacenamiento SAN - NAS• Switches• Aire Acondicionado• UPS• Sistema contra incendios• Firewall• Canal de Internet dedicado <p>Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permitan a los usuarios realizar actividades de manera transparente, garantizando que la información esté disponible y confiable cuando sea requerida:</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar el acceso a los usuarios permitidos.• Verificar las alarmas y logs del Datacenter• Monitoreo de procesos y servicios en los servidores.• Ejecutar los protocolos de auditoría.• Mantenimiento físico
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Comunidad académica, estudiantes, administrativos, docentes, egresados.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	1 día a 3 meses – Según sea el tipo de soporte



Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)
-----------------	---

Servicio	Administración de servidores y equipos de almacenamiento
Descripción	El servicio de Administración de Servidores y Equipos de Almacenamiento permite la configuración, administración, disponibilidad, soporte y mantenimiento a los servidores (Físicos y Virtuales) que soportan los sistemas de información y servicios de TI de la ETITC.
Objetivo	Administrar y ofrecer soporte a los servidores en la infraestructura TI de la ETITC con el fin de garantizar la continuidad operativa de todos los servicios de TI y las necesidades de ETITC.
Características del Servicio	<p>El servicio de Administración de Servidores y Equipos de Almacenamiento permite gestionar y administrar los servidores (Físicos y Virtuales), los sistemas de almacenamiento SAN – VTL – NAS que soportan los procesos, actividades de los sistemas de información dentro de la infraestructura de TI de la ETITC; los servidores son componentes tecnológicos que prestan servicios críticos en las actividades diarias de los usuarios.</p> <p>A través de este servicio se pretende mantener la estabilidad operacional de la información dentro de los servidores y controlar de una manera eficiente los impactos de un tráfico elevado de transacciones.</p>
Alcance del Servicio	<p>La Administración de Servidores está enfocada a los siguientes tipos de servidores que se gestionan a través de este servicio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servidor de Impresión• Servidor WEB• Servidor de Base de Datos• Servidor de Aplicaciones• Servidores de Prueba, Producción y Entrenamiento• Servidor de Backups• Servidor de Correo (Scanner)• Servidor de Antivirus <p>Para la prestación de este servicio se incluyen las siguientes acciones, que permitan a los usuarios realizar actividades de manera transparente, garantizando que la información esté disponible y confiable cuando sea requerida:</p> <ul style="list-style-type: none">• Instalar ambientes de pruebas, entrenamiento y producción.



	<ul style="list-style-type: none">• Gestionar el acceso a los usuarios. Dependiendo el perfil• Verificar los Logs o registros de actividad asociados a los servidores.• Monitoreo de los recursos (uso y carga de la CPU, el uso de la memoria, el espacio en disco duro disponible, el ancho de banda usado).• Monitoreo de procesos y servicios en los servidores.• Realizar las actualizaciones de hardware y software• Realizar las actualizaciones de seguridad.• Administrar la capacidad instalada.• Administrar los grupos, usuarios y contraseñas, privilegios de acceso y políticas de grupo.• Administrar espacio en disco, estructurar y administrar arreglos de discos.• Administrar los servicios propios de cada sistema operativo.• Definir protocolos y rutinas de encendido y apagado de servidores.• Realizar el monitoreo de logs, análisis de alarmas y mensajes de error.• Ejecutar los protocolos de auditoría.• Generar recomendaciones de actualización de la plataforma de infraestructura de servidores y sus respectivos servicios.• Establecer y garantizar las configuraciones técnicas e integración con proveedores de infraestructura de TI.• Mantenimiento físico a servidores
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Comunidad académica, estudiantes, administrativos, docentes, egresados.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de atención	1 Día a 8 Días
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



Servicio	Gestión de Backups
Descripción	El servicio de Gestión de Backups consiste en realizar copias de seguridad de la información de los archivos de usuarios y Sistemas de Información de la ETITC, almacenada en su totalidad en la infraestructura tecnológica de la institución.
Objetivo	Definir las actividades que permiten realizar las copias de seguridad, de los activos de información de la ETITC, garantizando con esto la preservación de la disponibilidad de los datos generados, procesados y custodiados por la institución.
Características del Servicio	El Servicio de Gestión de Backups incluye actividades para implementar y configurar soluciones de almacenamiento y respaldo de la información de los archivos de usuarios y Sistemas de Información de la ETITC.
Alcance del Servicio	<p>Inicia con la identificación de la información institucional que necesita ser respaldada con copias de seguridad y finaliza con la actividad de verificación de respaldo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Administrar y configurar soluciones de almacenamiento, para los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI.• Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de las plataformas de TI.• Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de almacenamiento y respaldo de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.• Realizar copias de seguridad o respaldos de información de los diferentes sistemas de información de la ETITC.• Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de la información.• Verificación de los Logs generados por la copia de respaldo• Definir protocolos de respaldo y recuperación del sistema operativo, del software y de la información que reside en cada servidor.• Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Administrativos
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento



Tiempo de Atención	3Días Hábiles
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)

Servicio	Servicios de telefonía IP
Descripción	El Servicio de Telefonía IP consiste en ofrecer comunicación de voz a la comunidad de la ETITC de manera interna y externa.
Objetivo	Ofrecer a los usuarios un medio de comunicación interna y externa.
Características del Servicio	El servicio de Telefonía IP incluye actividades para administrar, operar, dar mantenimiento e integrar las herramientas para prestar un buen servicio.
Alcance del Servicio	El servicio de Telefonía IP está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de los medios comunicación de los usuarios y/o colaboradores de: <ul style="list-style-type: none">• Garantizar el servicio para los usuarios de la ETITC.• Dar Soporte técnico a activos de comunicación que intervienen en la prestación del servicio.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co
Beneficiario	Administrativos, Docentes.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	1 día Hábil
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



Servicio	Gestión de Incidentes y Requerimientos
Descripción	El servicio Gestión de Incidentes y Requerimientos consiste en dar seguimiento y solución a las solicitudes registradas en la plataforma mesa de ayuda de la ETITC.
Objetivo	Ofrecer un apoyo tecnológico de manera eficiente a los incidentes y requerimiento que se presenten en la ETITC, a través de la plataforma mesa de ayuda.
Características del Servicio	El servicio de gestión de Incidentes y Requerimientos permite a los usuarios acceder a la plataforma mesa de ayuda y registrar las solicitudes y hacer seguimiento.
Alcance del Servicio	La ETITC cuenta con una plataforma para el registro de incidentes y requerimientos, el usuario registra la solicitud y el gestor de la mesa de ayuda se encarga de asignar el incidente o requerimiento al técnico según el rol para dar seguimiento y solución a la solicitud registrada.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, Docentes.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento Ejecución al plan de adquisiciones del área
Tiempo de atención	1 día a 5 Días
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)



3.2 Sistemas de Información

Servicio	Acceso a los Sistemas de Información
Descripción	El servicio de Acceso a los Sistemas de Información consiste brindar los accesos a los aplicativos de acuerdo con las necesidades de las áreas y procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales, de apoyo de la ETITC.
Objetivo	Administrar y gestionar el acceso a las plataformas que conforman los sistemas de información a los diferentes usuarios de la ETITC.
Características del Servicio	El servicio de Acceso a los Sistemas de Información gestiona el acceso a los diferentes sistemas de información según el rol del usuario de la ETITC.
Alcance del Servicio	El servicio de Acceso a los Sistemas de Información realiza la creación y configuración de las cuentas (Perfiles), brindando los detalles como nombre de usuario, contraseña, privilegios otorgados, entre otros.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, Docentes.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda
Tiempo de Atención	1 día s 3días hábiles
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)

Servicio	Soporte y Mantenimiento a los Sistemas de Información
Descripción	El servicio consiste brindar el soporte y modificaciones funcionales acorde a las necesidades de las áreas y procesos estratégicos, de evaluación y control, misionales, de apoyo de la ETITC.
Objetivo	Brindar administración y soporte técnico de los aplicativos que apoyan las operaciones de la ETITC.
Características del Servicio	El servicio de Soporte y Mantenimiento a los Sistemas de Información incluye actividades para configurar, instalar y administrar los recursos tecnológicos que permitan el correcto funcionamiento y disponibilidad de las aplicaciones.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Alcance del Servicio

El servicio está enfocado a las siguientes acciones que permitan la administración, configuración y soporte de los sistemas de información a los usuarios de la ETITC:

- Administrar y configurar los sistemas de información y generar la integración con los diferentes componentes tecnológicos de la infraestructura de TI (Servidores, Bases de Datos, Redes, Seguridad).
- Administrar, establecer acciones de seguimiento y control al correcto funcionamiento, disponibilidad, desempeño y capacidad de los sistemas de información de ETITC.
- Verificar y realizar acciones de seguimiento y control a los sistemas de información e identificar irregularidades en la prestación del servicio.
- Generar y presentar informes sobre el desempeño de los sistemas de información.
- Realizar actividades de verificación y completitud sobre las copias de respaldo o copias de seguridad de las versiones de los sistemas de información.
- Capacitación a los usuarios sobre el manejo de los sistemas de información de la ETITC.

Los sistemas de información gestionados a través de este servicio se encuentran clasificados de la manera:

Misionales

- Academusoft
- Gnosoft

Apoyo

- MANTUM CMMS
- Mesa de Ayuda
- SIGAF- ERP (consulta)
- SIAC Sistema Integrado de Atención al Ciudadano
- Koha
- Campus Virtual
- Kawak
- Asuntos Disciplinarios
- Desarrollo Taiga – Jira
- Página web Institucional
- Página web niños
- Página web emisora
- ORII, Extensión
- Bolsa de Empleo



Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, docentes, comunidad académica, estudiantes.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	1 día a 5 días hábiles
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)

Servicio	Desarrollo de los Sistemas de Información
Descripción	El servicio de Desarrollo de Sistemas de Información realiza de manera sistemática las actividades de análisis, diseño, construcción, integración y pruebas para productos de Software nuevos o modificados de acuerdo con los requisitos especificados.
Objetivo	Desarrollar productos de software nuevos o modificados que cumplan con las actividades de análisis, diseño, construcción, integración y pruebas de acuerdo con los requisitos de las áreas de la ETITC.
Características del Servicio	Incluye las actividades de análisis, diseño, construcción, integración y pruebas (Ciclo de vida de software) que garanticen la correcta implementación de los requisitos implementados.
Alcance del Servicio	El servicio de Desarrollo de Sistemas de Información está enfocado en las siguientes funciones: Implementación de software <ul style="list-style-type: none">• Inicio de la implementación de Software• Análisis de requerimientos de software• Arquitectura y diseño detallado del software• Construcción del software• Integración y pruebas de software• Entrega del producto
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, docentes, comunidad académica.



Indicador	Ejecución del presupuesto asignado al área. Ejecución al plan de adquisiciones del área
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)

Servicio	Gestión de Cambios en los Sistemas de Información
Descripción	El servicio de Gestión de Cambio en Servicios TI busca facilitar y conseguir la implementación exitosa de los procesos de transformación, lo que implica trabajar con y para las personas en la aceptación y asimilación de los cambios y en la reducción de la resistencia; facilitando la aceptación y asimilación de los cambios, producto de una nueva forma de operación.
Objetivo	Implementar adecuadamente los cambios necesarios en los servicios de TI que ofrece el área de informática y comunicaciones de la ETITC.
Características del Servicio	El servicio Gestión de Cambios en Servicios TI permite gestionar y administrar adecuadamente los cambios presentados en los diferentes Sistemas de Información, infraestructura tecnológica y comunicaciones de la ETITC procurando su documentación.
Alcance del Servicio	La Gestión de Cambios de los Sistemas de Información está enfocado en las siguientes acciones que permite el correcto y oportuno de esta: <ul style="list-style-type: none"> • Registrar en la plataforma mesa de ayuda de la ETITC todo aquel cambio que se requiera. • Asegurar que todos los cambios propuestos sean evaluados por sus beneficios y riesgos, y que se consideran todos los impactos. • Dar prioridad a los cambios de manera que los limitados recursos se asignan a los cambios que producen el mayor beneficio en función de las necesidades. • Asegurando que el sistema de gestión de la configuración se actualiza para reflejar el efecto de cualquier cambio.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos.
Indicador	Ejecución del presupuesto asignado al área. Ejecución al plan de adquisiciones del área Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda
Tiempo de Atención	1 mes – 8 meses

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)
-----------------	--

Servicio	Adquisición y Licenciamiento de Software
Descripción	La gestión de activos de software optimiza los procesos de adquisición, renovación, mantenimiento, utilización y disposición final del software de la entidad.
Objetivo	Administrar y mantener actualizadas las licencias de software adquiridas por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
Características del Servicio	La gestión de activos de software permite estandarizar de acuerdo con la normatividad vigente el cumplimiento de los derechos de autor y controlar el uso indebido de software no autorizado, realizando un seguimiento para adquirir, renovar y mantener actualizadas las licencias de software a su última versión, con el fin de evitar sanciones.
Alcance del Servicio	<p>Establece lineamientos de gestión de activos de software que permitan optimizar los servicios, licencias y software involucrando a todas las dependencias de la entidad que requieran el uso de soluciones informáticas especializadas para cubrir sus necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none">• Gestionar acceso al personal de soporte técnico para que realice actividades de actualización de versiones• Brindar al área de mesa de servicios el acompañamiento para la instalación y configuración del software• Coordinar capacitaciones a personal docente, estudiantil y administrativos en el manejo del software• Implementar herramientas que restrinjan la instalación de software no autorizado en la entidad• Brindar asesoría en la adquisición, renovación y uso de herramientas de software de acuerdo con las solicitudes de las áreas misionales y de apoyo• Llevar a cabo la supervisión y seguimiento de actividades contratadas al momento de adquisición y renovación de licenciamiento• Realizar el informe técnico para dar de baja activos de software que se encuentren en proceso de obsolescencia.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos. Docentes, estudiantes, comunidad académica.
Indicador	Ejecución del presupuesto asignado al área. Ejecución al plan de adquisiciones del área

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda
Tiempo de Atención	1 a 3 Meses
Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)

Servicio	Creación de Contenidos Virtuales
Descripción	El servicio de creación de contenidos virtuales consiste en el diseño y desarrollo de recursos para procesos de educación y capacitación como: Objetos de aprendizaje, libros de texto interactivo, aplicaciones multimedia, secuencias de audio, imágenes y cualquier otro tipo de material que pueda ser utilizado en procesos de aprendizaje.
Objetivo	Construir recursos digitales para fortalecer los procesos de capacitación y formación de la comunidad educativa (Docentes, Estudiantes, Administrativos), de acuerdo con las necesidades del sector educativo y productivo en la ETITC.
Características del Servicio	El servicio de creación de contenidos virtuales permite contar con recursos digitales actualizados y acordes a las necesidades del currículo que apoyen los procesos de enseñanza aprendizaje dentro de los procesos de formación.
Alcance del Servicio	Está enfocado a las siguientes acciones que permitan el desarrollo de recursos digitales e interactivos, compatibles con las plataformas de administración de aprendizaje disponibles en la ETITC: <ul style="list-style-type: none">• Análisis de requerimientos• Recolección de contenidos temáticos• Adecuación y revisión de los contenidos• Diseño de plantillas• Desarrollo de los recursos digitales y Objetos Virtuales de Aprendizaje "OVA",• Garantizar la funcionalidad del OVA en las plataformas de administración de aprendizaje dispuestas para la formación.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, docentes, comunidad académica.
Indicador	Creación de cursos en el campus virtual (OVA)
Tiempo de Atención	6 Días Hábiles



Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios)
-----------------	--

Servicio	Administración de Bases de Datos
Descripción	El servicio Administración de Bases de Datos consiste en la ejecución de los procesos técnicos, operativos y administrativos para la correcta operación de los servicios de base de datos de la ETITC.
Objetivo	Administrar, configurar, operar y soportar las bases de datos de los servicios TI y los diferentes sistemas de información de la ETITC.
Características del Servicio	El servicio de Administración Bases de Datos realiza actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a las bases de datos. A través de este servicio se debe mantener la funcionalidad técnica de las bases de datos y controlar de una manera eficiente el acceso a los usuarios.
Alcance del Servicio	El servicio de Administración Base de Datos está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de las bases de datos que soportan los sistemas de información de la ETITC: <ul style="list-style-type: none">• Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se deriven de la operación y carga de trabajo de los sistemas de información sobre las bases de datos.• Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.• Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de las bases de datos, sus relaciones y hojas de vida.• Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de los motores de base de datos.• Elaborar y presentar reportes, informes, estadísticas e información relacionada al desempeño de las bases de datos.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, docentes, comunidad académica.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	6 días Hábiles



Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios).
-----------------	---

Servicio	Cambio de equipo de computo
Descripción	El servicio Administración de Bases de Datos consiste en la ejecución de los procesos técnicos, operativos y administrativos para la correcta operación de los servicios de base de datos de la ETITC.
Objetivo	Administrar, configurar, operar y soportar las bases de datos de los servicios TI y los diferentes sistemas de información de la ETITC.
Características del Servicio	El servicio de Administración Bases de Datos realiza actividades para administrar, operar y dar mantenimiento a las bases de datos. A través de este servicio se debe mantener la funcionalidad técnica de las bases de datos y controlar de una manera eficiente el acceso a los usuarios.
Alcance del Servicio	El servicio de Administración Base de Datos está enfocado a las siguientes acciones que permitan el correcto y oportuno funcionamiento de las bases de datos que soportan los sistemas de información de la ETITC: <ul style="list-style-type: none">• Realizar las actividades de mantenimiento preventivo y/o correctivo que se deriven de la operación y carga de trabajo de los sistemas de información sobre las bases de datos.• Realizar actividades de recuperación de información sobre las bases de datos, cuando se presenten incidentes y se requiera este tipo de actividades.• Asegurar la disponibilidad y actualización de la información del inventario de las bases de datos, sus relaciones y hojas de vida.• Hacer seguimiento y control al correcto funcionamiento de los motores de base de datos.• Elaborar y presentar reportes, informes, estadísticas e información relacionada al desempeño de las bases de datos.
Canal de Prestación	Portal WEB para autoservicio, para el registro de incidencias y requerimientos a través de la herramienta de mesa de ayuda de la ETITC. (http://mesadeayuda.itc.edu.co/) o el correo mesadeayuda@itc.edu.co Llamada Telefónica, a través de la mesa de servicios como único punto de contacto a través de la extensión telefónica 223 .
Beneficiario	Administrativos, docentes, comunidad académica.
Indicador	Cumplimiento de los casos registrados en la mesa de ayuda Ejecución de los planes de mantenimiento
Tiempo de Atención	6 días Hábiles



Contacto	El área de Informática y Telecomunicaciones de la ETITC. Email: mesadeayuda@itc.edu.co (Coordinador Mesa de servicios).
-----------------	---

