

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI



Alberto Álvarez
SERVICIOS INTEGRALES INMOBILIARIO

CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI DE ALBERTO ÁLVAREZ S.A.S NIT. 890.904.169-5

El área de Tecnología de Alberto Álvarez, con el objetivo de garantizar la prestación óptima de los servicios de TI en la organización, establece el presente catálogo de servicio, que servirá como referencia para el procedimiento de requerimientos al área.

1. INTRODUCCIÓN

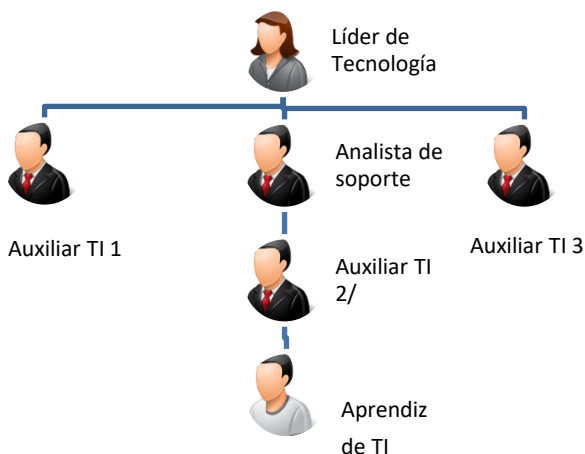
El presente documento contiene el Catálogo de Servicios de TI de Alberto Álvarez S. SA., siendo éste un instrumento que permite la mejora continua en el uso eficaz de las TIC por parte de usuarios internos y externos.

El objetivo de este catálogo consiste en servir a los usuarios como una herramienta dinámica para la mejora y optimización de los recursos y servicios de TI, en aras de incrementar el grado de satisfacción mediante la generación de valor y procurando que las TIC se conviertan en un componente estratégico de la institución.

CONTENIDO

Introducción
Equipo de trabajo ...
Medios de atención
Servicios de TIC
Categoría Atención de servicio
Conectividad/internet
Hardware/Equipos
Seguridad/Accesibilidad
Software/Aplicativos
Acuerdos de N. de Servicios





2. EQUIPO DE TRABAJO



Los integrantes del área de TI, encargados de operativizar los servicios ofrecidos desde el área, se visualizan en la imagen.

3. MEDIOS DE ATENCIÓN

Los medios de atención al usuario son:

- Correo electrónico - 
- Teléfono - 
- Soporte TI Remoto - 
- Soporte TI en sitio - 

4. SERVICIOS DE TIC

Los servicios de TIC están clasificados de la siguiente manera:

- Conectividad/Internet/Intranet
- Hardware/Equipos/Dispositivos
- Seguridad/Accesibilidad
- Software/Aplicativos

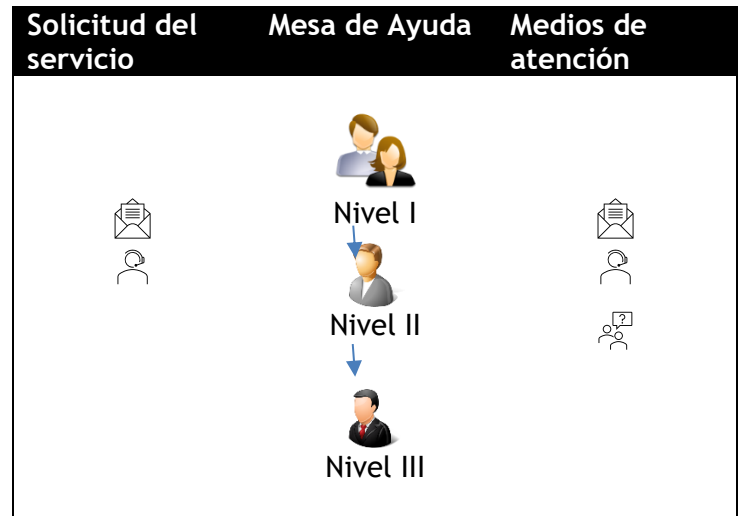
Estos servicios se brindan con el fin de apoyar a todos los niveles de la institución, en sus interacciones y relaciones con clientes y proveedores. Estas solicitudes son en su mayoría realizadas a través del correo electrónico.

4.1. CATEGORÍA DE ATENCIÓN DEL SERVICIO

La atención de los servicios, se realizan mediante la clasificación inicial, teniendo en cuenta el nivel de experiencia necesario para dar solución al servicio. Esta atención se realiza entonces pensando en las siguientes categorías:

- **NIVEL I** – Soporte en sitio y/o telefónico para solicitudes de baja complejidad, realizada por el Equipo de Tecnología.
- **NIVEL II** – Solución a problemas sobre los servidores, sistemas de información, seguridad informática, bases de datos, periféricos y demás dispositivos de administración de la infraestructura tecnológica, gestionada por el Equipo de Tecnología.

- **NIVEL III** – Son las actividades que, para su realización, requiere de un proveedor externo, previamente contratado por la institución, tomando como referencia los lineamientos de relación con proveedores externos.

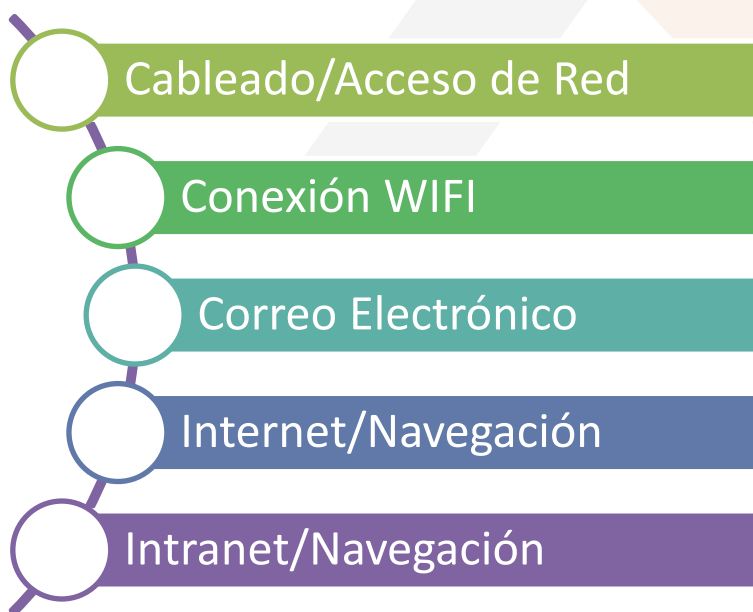


Los tiempos de solución de los servicios de Nivel I y Nivel II, pueden durar entre 1-5 días, dependiendo de la complejidad.

4.2. TIPO DE SERVICIO

El tipo de servicio corresponde a la clasificación de la necesidad manifestada en el requerimiento, la cual, ha sido clasificada en 4 grandes ramas:

4.2.1. CONECTIVIDAD/INTERNET/INTRANET



CABLEADO/ACCESO A LA RED

Este servicio permite realizar la solicitud de asesoría en la necesidad de implantación de un cableado estructurado, o una necesidad de conexión a la red cableada de la institución y de igual forma reportar incidencias sobre los mismos.

Conexión WIFI

Este servicio permite realizar la solicitud de conexión a la red inalámbrica de la institución y/o reportar incidencias sobre la prestación de este servicio.

Correo Electrónico

Este servicio permite realizar la solicitud de creación del correo electrónico o reportar la no conexión al mismo.

Internet/Navegación

Este servicio permite realizar solicitudes sobre el servicio de navegación en internet, de igual forma reportar si en algún caso no se da la conexión, no se puede navegar correctamente o presenta algún error desconocido por el usuario.

Intranet/Navegación

Este servicio permite realizar solicitudes sobre el servicio de navegación en la intranet, de igual forma reportar si en algún caso no se da la conexión, no se poseen los permisos o no se puede navegar correctamente, o presenta algún error desconocido por el usuario.

4.2.2. HARDWARE/EQUIPOS/DISPOSITIVOS

En esta clasificación se brinda soporte tecnológico y suministro sobre los siguientes elementos:

DISPOSITIVOS DE ENTRADA/SALIDA:

Dentro de los cuales podemos encontrar PC/Laptop, monitores, mouse, procesadores, discos duros y teclados.

DISPOSITIVOS PERIFÉRICOS: Dentro de los cuales podemos relacionar Impresoras, Escáneres, memorias USB y Video Beams.

DISPOSITIVOS ADICIONALES: Dentro de los cuales podemos encontrar Cámaras, Móviles, Telefonía y Televisión.



4.2.3. SEGURIDAD/ACCESIBILIDAD

Estos servicios corresponden a los prestados sobre la infraestructura tecnológica de la institución y sus elementos



constitutivos. Están directamente relacionados con las carpetas, archivos y unidades de red, publicación de la información en una ubicación web, o accesos a los mismos a través de canales de comunicación que los identifique en la red local, al igual, que sobre los respaldos de información en la institución.

También están relacionados con los usuarios y las posibilidades de actuación dentro de la misma red.

4.2.4. SOFTWARE/APLICATIVOS

En esta clasificación se brinda soporte sobre los diferentes aplicativos y sistemas de información, en lo que respecta a errores, nuevos requerimientos y/o peticiones y mejoras. De forma complementaria, permite la solicitud de nuevos proyectos de aplicaciones mediante la asesoría para Adquisición, desarrollo y puesta en producción de software.



5. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Una vez enumerados los servicios que se proporcionan desde el Área de Tecnología, se relaciona a continuación los compromisos de nivel de servicio (SLA), cuyos indicadores más utilizados son:

Tipo de servicio: Corresponde al reporte de un servicio que puede ser o una petición de realización de una tarea (Requerimiento, petición) o la presentación de la interrupción de un servicio (Incidencia).

Primera respuesta a incidencias: Primera respuesta a incidencias antes de ser asignado y se inicie el proceso de solución. Esta respuesta de ser antes de 2 horas.

Prioridad: Corresponde a la celeridad con que se le debe brindar solución a una incidencia y depende del impacto, aunado a la urgencia del evento. Prioridad alta: 24 horas, Prioridad media: 72 horas, baja: 120 horas.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Horario laboral

(8:00 – 17:30) L – V

(8:00 – 12:00) S (Turno)

NOTA: No hay servicio que implique la presencia de soporte ni por las noches, ni fines de semana y festivos. Los servicios de NIVEL III, están sujetos a los acuerdos de niveles de servicios

del proveedor y no se descuenta del tiempo acordado en los SLA del área de Tecnología.

**Ayudando
a la TI a ser más eficiente**

Alberto Álvarez

SERVICIOS INTEGRALES INMOBILIARIOS