
 <p>Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7</p>	<p>PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA</p>	<p>Código:PRO-GIT- 04</p>	
	<p>PROCEDIMIENTO: GESTION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS</p>	<p>Versión:2</p>	
		<p>Fecha: 2019/10/30</p>	
		<p>Página: 1 de 8</p>	

1. OBJETIVO:

Garantizar la disponibilidad y operación de los servicios TI con el fin de responder a las necesidades en materia de servicios de información y Telecomunicaciones de los diferentes procesos, usuarios internos, externos y demás grupos de interés.

2. ALCANCE:

La Gestión y aprovisionamiento de los servicios de TI se realiza en la secretaria TIC, desde la identificación de la Necesidad y el medio de operación, continuando con la estructuración de la parte técnica del proceso contratación y hasta la ejecución del contrato mediante la supervisión técnica. Incluye los Servicios descritos en el Catálogo de TI.

3. BASE LEGAL:

Ley 80 de 1993, Contratación estatal

Ley 1150 de 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

Ley 1341 de 2009 Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones }

Decreto 2573 del 12/12/2014 por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1341 de 2009.

Manual MAN-GC-01 De contratación de la Alcaldía de Ibagué



Decreto 1000-0192 del 08/03/2019 Manual de Funciones de la Alcaldía de Ibagué ya

Decreto 1000-0004 del 03/01/2019 "por el cual se adopta la estructura organizacional de la alcaldía"

Resolución 1000-0003 del 03/01/2019 "por la cual se conforman y asignan funciones a los grupos internos de trabajo de la administración central municipal de Ibagué"

Políticas de seguridad de la Información POL-GRF-02

Política de tratamiento y Protección de Datos POL-GSA-01

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código:PRO-GIT- 04	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Versión:2	
		Fecha: 2019/10/30	
		Página: 2 de 8	

4. TERMINOLOGIA Y DEFINICIONES:

CORREO ELECTRÓNICO: corresponde a una cuenta electrónica que recibe envía mensaje, contenidos a través de la red de internet

DOCUMENTACIÓN: Es la guía o comunicación escrita en sus diferentes formas, ya sea en enunciados, procedimientos, dibujos o diagramas que se hace sobre el desarrollo de un programa. La importancia de la documentación radica en que a menudo un programa escrito por una persona, es modificado por otra. Por ello la documentación sirve para ayudar a comprender o usar un programa o para facilitar futuras modificaciones (mantenimiento).

ERP- PISAMI: Plataforma tecnológica que apoya los procesos de información de la Alcaldía de Ibagué.

IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD: Actividad que origina en las diferentes dependencias generadas por indisponibilidades de servicios tecnológicos tanto internos como externos.



ISP: Empresa prestadora de servicios de Internet

PRESTADOR DE SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO: Empresa que presta servicios de correo electrónico con cargo a una cuenta o dominio.

SERVICIO ALMACENAMIENTO EN LA NUBE: Servicio virtual de un sitio de alta disponibilidad, su finalidad es almacenar información en una infraestructura tecnológica de un proveedor de servicio externo.

SERVICIO DE MESA DE AYUDA: Servicio correspondiente al registro de incidencias por mal funcionamiento o errores que presente por funcionamiento o manejo de la plataforma.

SERVICIO TI, Conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente por medio de un cambio de condición en los bienes informáticos, potenciando el valor de estos y reduciendo el riesgo inherente del sistema.

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código:PRO-GIT- 04	
		Versión:2	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Fecha: 2019/10/30	
		Página: 3 de 8	

5. CONDICIONES GENERALES

Los servicios Prestados por terceros

- Servicio de conectividad Internet y Datos
- Servicios de Almacenamiento en la Nube
- Servicio de Correo electrónico

Servicio Prestado por la Secretaria TIC

- Servicio de plataforma web
- Servicios de Mesa de Ayuda
- Administración Correo Electrónico (Gestión de Herramientas colaborativas)
- Administración Mensajería Interna (Spark)
- Desarrollo de Requerimientos
- Trámites y servicios en Línea



La gestión de los servicios de Tecnológicos en la entidad se desarrolla de acuerdo a la metodología planteada por el Ministerio de las comunicaciones a través de la implementación de la guía G.ST.01 Guía del dominio de Servicios Tecnológicos

Aplican las políticas de seguridad de la información.

Para dar viabilidad técnica a los servicios externos, es necesario considerar factores como la importancia de este como complemento en la ejecución de los procesos de información (es necesario). Caso particular para el servicio de conectividad y datos. Para garantizar la disponibilidad del servicio se debe revisar el cumplimiento del plazo del contrato, de esta manera se estructuran el nuevo proceso de contratación.

Para el caso de ampliar la cobertura del servicio o implementación de nuevas dependencias, estas deben informar por escrito a la secretaria TIC por lo menos con 30 días hábiles de anticipación, la supervisión del contrato revisará el requerimiento frente a los tiempos, recursos de adición del contrato y viabilidad técnica de implementación del servicio por parte del ISP. De acuerdo al análisis de estas variables se debe informar a la dependencia el resultado de la novedad.

Para los servicios externos de correo electrónico, la disponibilidad de este servicio también se garantiza a través de un contrato, contar con este servicio es necesario en razón a que apoya el proceso de comunicación electrónica entre entidades, es necesario revisar oportunamente el tiempo del contrato, para estructurar de manera

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 8001 13389-7	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código:PRO-GIT- 04	
		Versión:2	
	PROCEDIMIENTO: GESTION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	Fecha: 2019/10/30	
		Página: 4 de 8	

oportuna el proceso y aprovisionar los recursos.

La administración del servicio lo realiza la secretaria TIC, de acuerdo a la usabilidad informa de la novedad al responsable del proceso de la inactividad del correo por no uso e informa de la suspensión del servicio, migración de la información a la cuenta de correo de la dependencia de nivel jerárquico superior, después de esto reutiliza el correo electrónico a fin de cubrir alguna solicitud pendiente.

En cuanto a la disponibilidad de correos electrónico, es limitada al número de cuentas contratadas. Son solicitadas por el responsable del proceso mediante comunicación dirigida a la secretaria TIC. de lo cual se da respuesta entregando las cuentas de correo electrónico mediante comunicación interna.

Del servicio de almacenamiento en la nube, también se garantiza a través de contrato, para garantizar la continuidad del servicio es necesario revisar oportunamente el tiempo del contrato, para estructurar de manera oportuna el proceso y aprovisionar los recursos. Este servicio es necesario en razón a que apoya el componente de Seguridad de la información. Este proceso apoya en gran medida, la operatividad del plan de Backup, plan de contingencia y plan de continuidad de la entidad.

Para la gestión de los servicios internos de mesa de ayuda, se debe seguir el instructivo MODULO DE TICKET que se encuentra en PISAMI en la Opción de herramientas – Manuales.



Para el servicio internos de Plataforma Web, estos corresponden a solicitudes de creación, modificación y publicación de contenidos digitales en el portal de internet www.ibague.gov.co La secretaria TIC, realiza proceso de creación y entrega de usuarios editores a las diferentes secretarias, seguidamente realiza una convocatoria de apropiación y transferencia de conocimientos de utilidades del portal a fin que desde la secretarias publiquen y actualicen las novedades del portal.

De la administración de los usuarios y privilegios del portal de internet, spark y demás aplicativos web (creación, modificación y suspensión) la secretaria TIC, dará cumplimiento a las directrices de acceso autorizados enmarcadas políticas de seguridad de la entidad.



6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS CONTROL	REGISTRO	FLUJO GRAMA
1. Solicitud servicios Tecnológicos	Diferente entidades	Delegacion Asunto	Registro Pisami	
1.1 Si es una solicitud de ampliación de cobertura de internet datos para las nuevas sedes administrativas o para sedes que ya estan operativas, analizar la viabilidad.	Secretaria TIC - Supervisor - Contratista ISP	Tiempo:30 dias anticipacion, presupuesto, tiempo de ejecucion contrato y viabilidad Tecnica	Pisami - correo electronico	
1.2 Con la viabilidad tecnica se realiza informe supervison y acta de justificacion tecnica para tramite contractual. Ademas de informar a la entidad solicitante sobre la novedad	Secretario TIC - Supervisor Contrato	Informe tecnico de supervision, acta justificacion tecnica, disponibilidad presupuestal	Registro Pisami	
2. Si es un servicio correspondiente a creacion de cuentas de correo electronico, se delega servicio a tecnico a funcionario encargado de revisar disponibilidad del recurso	Secretario TIC - Profesional Universitario	Disponibilidad cuentas	Registro Pisami	
2.1 Se entrega correo electronico con credenciales de acceso, se contesta la solicitud al solicitante.	Secretario TIC - Profesional Universitario		Registro Pisami	
3. Si el servicio correponde Almacenamiento en la Nube, se gestiona el plan de backup.	Secretario TIC - Profesional Universitario	Informe tecnico supervision	RegistroPlan de backup	
4. Si el servicio es interno y corresponde soporte a traves de la mesa de ayuda y se gestiona el plan incidencias ERP- PISAMI	Secretario TIC - Profesional Universitario	Tiempos de incidencia	Registro Pisami	
5. Si el servicio corresponde a soporte a portales web (creacion de usuarios plataforma Spark, Portal, Softcon entre otras).	Secretario TIC - Profesional Universitario	Modulos parametrizacion o consoladas de administraction de usuarios	Registro Pisami	
5.1 Se comunica oficialmente al peticionario de la aplicación de la novedad sea creacion, modificacion o inabilitacion de usuario.	Secretario TIC - Profesional Universitario		Registro Pisami	

 Alcaldía Municipal Ibagué NIT.800113389-7	PROCESO: GESTION DE INFRAESTRUCTURA TECNOLOGICA	Código:PRO-GIT- 04	
		PROCEDIMIENTO: GESTION DE SERVICIOS TECNOLOGICOS	
		Fecha: 2019/10/30	
		Página: 6 de 8	

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	VIGENTE DESDE	OBSERVACION
01	28/05/2019	PRIMERA VERSION SIGAMI
02	30/10/2019	ACTUALIZACION BASE LEGAL

Revisó	Aprobó
NOMBRE: Doris Galeano CARGO: Profesional Especializado (e) Elaboro: Jaime Orlando Jaramillo Profesional Universitario	NOMBRE: Solanlly Sánchez Melo CARGO: Secretaria TIC