

## Catálogo de Servicios de TI

**Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S. - ERUM S.A.S.**

**Enero de 2018**

## Tabla de contenido

Beneficios del catalogo de servicios.....	1
Correo Electrónico.....	2
Soporte Interno.....	5
Respaldo de Información.....	7
Publicación página web.....	8
Servidores.....	10
Unidades de Red.....	11
Contingencia de TI.....	13

La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S., busca la satisfacción de los usuarios, a través de servicios TI de alta calidad, dirigiendo sus esfuerzos en la optimización de los procesos de TI, diseño, entrega y soporte de Servicios de Tecnologías de la Información.

En consecuencia, se ha generado un catálogo de servicios TI, que permite a los funcionarios conocer las capacidades de TI que soporta los servicios misionales.

Este catálogo brinda la posibilidad de generar una mejora continua, maximizando las estrategias, prioridades y beneficios de la a Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S.

### **Beneficios del Catálogo de servicios**

El contar con un catálogo de servicios trae beneficios como los siguientes:

- Promover el interés de los funcionarios de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S en los servicios de TI que la Dirección de Tecnología tiene dispuestos para garantizar el ejercicio de las funciones establecidas.
- Maximizar el uso de los servicios de TI, generando estrategias de uso y apropiación de las Tics.
- Garantizar la disponibilidad operativa en los servicios que ofrece el área de sistemas.

### **Fuente de información**

El Catálogo de Servicios de TI, se realizó utilizando las siguientes fuentes de información.

1. Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial.
2. Mejores prácticas de ITIL v3.

### **Servicios de TI**

El área de sistemas de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S ha creado el catálogo de Servicios TI propendiendo por la mejora continua al interior de la entidad,

Este documento fue creado cumpliendo con las necesidades de los clientes internos y alineado a las mejores prácticas de la industria de Tecnología de Información (ITIL®),

Los servicios ofrecidos son los siguientes:

## Correo Electrónico

### Objetivo

Permitir a los funcionarios de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S intercambiar mensajes de cualquier tipo de documento digital (imágenes, videos, audio, etc.) a través de un canal de comunicación.

### Descripción

Servicio de comunicación que permite la recepción y envíos de correos tanto al interior de la entidad como a cuentas externas, a través de la cuenta institucional [InicialnombreApellido@erum.gov.co](mailto:InicialnombreApellido@erum.gov.co), cuenta que lo identifica como funcionario de la entidad.

### Necesidades que satisface

- Permite establecer un canal de comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la entidad.
- Facilidad de comunicación de noticias internet y acceso a la información.

### Responsable del Servicio

Administrador de correo - Profesional Universitario Gestor de Sistemas

### Prerrequisitos para recibir el Servicio

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con usuario y contraseña asignado por el Profesional Universitario Gestor de Sistemas
- Tener conexión a Internet
- Solicitar la configuración de la cuenta de correo asignada presencialmente

### Políticas

- Política de Seguridad de la Información.

### Mensajería electrónica

Para la información que se envíe o reciba por medio de mensajes electrónicos se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos:

- a. Los correos electrónicos de remitentes desconocidos, sospechoso o cuyo mensaje no tenga relación con las actividades de la Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S deben ser tratados con precaución, en especial cuando contienen archivos anexos.

b. Los funcionarios que hagan uso de las cuentas de correos asignadas deben abstenerse de:

- Transmitir o recibir información que promueva filiación política, propósitos comerciales privados y originar o distribuir cadenas de mensajes (spam).
- Remitir mensajes discriminatorios por razones de raza, creencias, color, género, religión, limitaciones físicas u orientación sexual.
- Descargar o distribuir material pornográfico.
- Realizar suscripción con la cuenta de correo institucional a listas de distribución de amigos, grupos, publicidad, mercadeo o ventas de bienes o servicios ofrecidos por internet
- Enviar material de trabajo a correos personales.
- Enviar correos masivos sin contar con la debida autorización.
- Usar el correo para propósitos fuera del trabajo.

c. Las cuentas de correo electrónico asignadas a cada uno de los funcionarios son una herramienta de trabajo de propiedad de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S, por lo tanto, se podrán monitorear y consultar cuando la Entidad lo considere pertinente, para efectos disciplinarios o judiciales. El monitoreo y consulta sólo podrá ser realizado por funcionarios que, en razón de sus funciones, tengan asignada esta tarea.

### Horario de Servicio

24 horas al día, 7 días a la semana, a excepción de las horas de mantenimiento (Previamente informado).

- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 06:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana

### Soporte Interno

### Objetivo

Brindar un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todos los posibles incidentes de primer nivel de manera integral, junto con la atención a requerimientos tecnológicos.

### Descripción

Aplica a las todas las áreas de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S en temas relacionados con la solicitud de incidentes.

### **Necesidades que satisface**

1. Recepción de solicitudes
2. Clasificación y reporte inicial
3. Investigación y diagnóstico
4. Resolución y/o recuperación
5. Cierre de la solicitud

### **Responsable del Servicio**

Profesional Universitario Gestor de Sistemas

### **Prerrequisitos para recibir el Servicio**

Las solicitudes que llegan generalmente son recibidas por tres medios:

- Llamadas telefónicas
- Correo electrónico institucional
- Forma presencial

### **Políticas (Lineamientos, directrices, procedimientos)**

**Solicitud:** Representa un contacto recibido, que posteriormente recibirá un atributo de incidente o requerimiento.

**Requerimiento:** Petición de un usuario para soporte o información, no se trata de un error o anomalía dentro de la infraestructura. Los requerimientos incluyen cambios de contraseñas, solicitud de informes, creación de perfiles de acceso, entre otros.

**Incidente:** evento que no es parte de la operación normal de servicio y que causa una interrupción o degradación de la calidad del servicio, el cual es reportado por el usuario.

**Eventos:** Cualquier anomalía que cause algún impacto.

**Urgencia:** Medida de criticidad de un incidente en relación con el negocio afectado. Normalmente, la urgencia tiene en consideración el impacto y la necesidad instantánea del negocio, del cliente y de la organización (Urgencia → Impacto).

**Prioridad:** Categoría utilizada para identificar la importancia relativa de una solicitud. Está basada en una secuencia en la cual una solicitud debe ser resuelta basada en el impacto y urgencia y se utiliza para identificar los tiempos requeridos para tomar acciones (Prioridad → Impacto + Urgencia).

Incidente crítico: Es un evento o una anomalía que se presenta en la operación de un servicio, que causa una interrupción parcial no prevista, generando un impacto negativo en el proceso.

### Seguridad

Políticas de Seguridad de la Información

### Horario de Servicio

lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 06:00 p.m.

### Niveles de Servicio

**En donde se entrega:** Instalaciones de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S

PRIORIDADES	
Prioridad	Tiempo de respuesta
Prioridad 1	1 hora
Prioridad 2	2 horas
Prioridad 3	4 horas
Prioridad 4	8 horas
Prioridad 5	12 horas

### Respaldo de Información

#### Objetivo

Prestar el servicio de custodia y almacenamiento para medios de respaldo.

#### Descripción

Servicio de custodia y almacenamiento de medios para resguardar la información relevante de la entidad con fines de tener respaldo de la información.

#### Opciones del Servicio

Existen opciones de servicio, las cuales son:

- Almacenar y custodiar los medios de la entidad en medios magnéticos de respaldo
- Prestar el servicio de almacenamiento mensual, semanal y diario.

#### Necesidades que satisface

- Custodia de la información.
- Alternativa para restaurar y/o recuperar información.

### **Responsable del Servicio**

Profesional Universitario Gestor de Sistemas

### **Políticas**

- Política de Seguridad de la Información.
- Planes De Contingencia.

### **Seguridad**

1. El sitio de almacenaje debe contar, al menos, con los siguientes sistemas de seguridad y conservación para los medios almacenados:
  - Control de acceso
  - Sistema de control ambiental (temperatura, humedad etc.)
  - Sistemas de detección y control de incendios
2. Cumplir con las “Políticas de Seguridad de la Información”, de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S. Con el fin de mantener plena confiabilidad y confidencialidad con el manejo para el manejo, control y proceso de la información que reposa en la Entidad y control de dicha información.

### **Niveles de Servicio**

• **En donde se entrega:** Instalaciones de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S

• **Horario de servicio:**

lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 06:00 p.m.

### **Publicación página web**

### **Objetivo**

Ser el principal canal de divulgación de la información institucional de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S con el fin de dar cumplimiento a la misión institucional de preservar la confianza pública; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia; velar por el respeto a los derechos de los ciudadanos y la debida prestación del servicio.



## Descripción

El sitio web de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S brinda permanentemente contenidos actualizados, facilitando el acceso a la información, dando cumplimiento a los lineamientos de la Estrategia de Gobierno Digital y de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de manera que los interesados puedan encontrar contenidos actualizados, de fácil acceso, entendible y usarlo de acuerdo a sus necesidades.

## Necesidades que satisface

- Brinda permanentemente contenidos actualizados.

Difunde información relacionada con los servicios y proyectos de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S.

- Contribuir al fortalecimiento de todos los procesos de la Entidad (misionales, estratégicos, de apoyo y de control), procurando el avance en la transparencia de la gestión, incentivando la participación ciudadana, fomentando el buen uso de los recursos y garantizando la absoluta integridad en todas las actuaciones institucionales.

## Responsable del Servicio

Director de comunicaciones y Profesional Universitario Gestor de Sistemas

## Prerrequisitos para recibir el Servicio

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Interno: Programar o solicitar la publicación al área de comunicaciones o al área de sistemas.
- Cumplir con las políticas, lineamientos y directrices internas de la entidad.

## Políticas

Los contenidos especializados (informes, proyectos, entre otros) de las secciones internas de la página web, son elaborados por las áreas responsables de los mismos y publicado por el profesional Universitario Gestor de Sistemas, siguiendo los siguientes pasos :

- Identificar los temas o contenidos que se quieren informar y quiénes serán los interlocutores, para determinar, entre otros aspectos, cuáles son sus intereses, necesidades, expectativas y nivel de conocimiento.
- Relacionar los conceptos con el contexto de la realidad de los destinatarios de la información, la cultura, la satisfacción de una necesidad y la prestación de un servicio concreto.

- Convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en los contenidos, ofrecer definiciones de términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- Definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

### **Seguridad:**

Las establecidas en las Políticas de la Entidad – Políticas de Seguridad de la Información y en la clasificación de la información

### **Nivel de Acceso**

Información Pública

### **Niveles de Servicio**

- **En donde se entrega:** Instalaciones de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S.
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 06:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana

### **Servidores**

#### **Objetivo**

Proporcionar esquemas de alta disponibilidad local y servicios que soporten la ejecución y disponibilidad de las aplicaciones desplegadas.

#### **Descripción**

Los servidores configurados en un esquema de alta disponibilidad local, en los cuales residen bases de datos, aplicativos, para la recepción de la información.

Esta información reside en discos que hacen parte de un sistema de almacenamiento en red tipo NAS.

El área de sistemas se encarga de mantener la disponibilidad de los servidores, gestionando la seguridad ante ataques, accesos indebidos, virus, disponibilidad y recuperación de la información en caso de deterioro, borrado o pérdida a través de copias de seguridad.

#### **Necesidades que satisface**

- Acceso a la información compartida.

- Tener un espacio de almacenamiento común de información.
- Simplificar el intercambio de información (archivos).
- Mantener un respaldo de la información.

### **Responsable del Servicio**

Profesional Universitario Gestor de sistemas

### **Prerrequisitos para recibir el Servicio**

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Interno: Solicitar la creación, activación y configuración de un usuario de Red, autorización de los equipos de cómputo y de los sistemas de información a utilizar presencialmente.
- Externo: Solicitar usuario y contraseña para los sistemas externos, de acuerdo a la clasificación de información a transmitir.
- Cumplir con las políticas, procedimientos, lineamientos y directrices internas de la entidad.

### **Políticas y Procedimientos**

- A-MN-GTI-006: Política de Seguridad de la Información.

### **Horario de Servicio**

El servicio se presta de forma continua, a excepción de las horas de mantenimiento.

### **Nivel de Acceso**

- General: todos los demás funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **Niveles de Servicio**

• **En donde se entrega:** Instalaciones de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S.

### **Unidades de Red**

### **Objetivo**

Las unidades compartidas son un espacio de almacenamiento de disco que La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S. pone a

disposición de los usuarios para facilitar la puesta en común de documentos y/o información de sus dependencias y de interés general.

### **Descripción**

Repositorio de información de cada una de las Dependencias de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S. para que sea consultada por los funcionarios. Esta información reside en discos que hacen parte de un sistema de almacenamiento en red. El acceso a cada una de las carpetas se realiza a través perfiles de acceso.

El Profesional Universitario Gestor de Sistemas se encarga de mantener estos espacios de disco, gestionando la seguridad ante ataques, accesos indebidos, virus, disponibilidad y recuperación de la información en caso de deterioro, borrado o pérdida a través de copias de seguridad.

### **Opciones:**

- Solicitud de Unidades de Red
  - Creación carpeta: A través de esta opción se indica el nombre de la carpeta y los accesos requeridos.
  - Solicitud de Permisos: A través de esta opción se solicita la adición/eliminación y/o modificación de un permiso específico para uno o varios usuarios.
- Eliminación de carpeta unidad de red: En este caso se debe indicar la carpeta, la ruta y la justificación.
- Recuperar información: Esta opción es para recuperar información (archivo o carpeta) en caso de deterioro, borrado o pérdida
- Restaurar información : Esta opción es para recuperar información de la unidad que es propia de cada funcionario, donde guarda su información más importante para que sea respaldada
- Inconvenientes unidades de red: A través de esta opción se debe indicar que problemas tiene, ejemplo: no tengo permisos, no me carga la unidad, etc.

### **Necesidades que satisface**

- Acceso a la información compartida.
- Tener un espacio de almacenamiento común de información.
- Simplificar el intercambio de información (archivos).
- Mantener un respaldo de la información.

### **Responsable del Servicio**

Profesional Universitario Gestor de Sistemas

### **Prerrequisitos para recibir el Servicio**

El funcionario debe cumplir los siguientes requisitos:

- Disponer de un usuario de red o dominio.
- Las solicitudes deben realizarse a través de correo electrónico, vía telefónica o presencialmente.
- Si es una nueva carpeta la solicitud debe contar con el visto bueno del jefe inmediato indicando según corresponda el nombre de la carpeta y/o los permisos solicitados. Se puede anexar un archivo adjunto para facilitar la descripción en el caso de que sean varios usuarios.
- Si es una adición/eliminación y/o modificación de permisos debe ser autorizada por el jefe inmediato.

### Horario de Servicio

El servicio se presta de forma continua, a excepción de las horas de mantenimiento.

### Nivel de Acceso

- Acceso a la carpeta de la dependencia en particular.
- Acceso a la carpeta publica por parte de los funcionarios de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S.

### Niveles de Servicio

- **En donde se entrega:** En cada equipo de cómputo conectado a la red LAN en las Instalaciones de La Empresa de Renovación y Desarrollo Urbano de Manizales S.A.S - ERUM S.A.S.
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 06:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana

### Contingencia de TI

#### Objetivo

Definir las acciones necesarias a ejecutar en contingencia, en caso de que algún incidente impida el normal funcionamiento de los sistemas de información y servicios tecnológicos que se han definido como críticos en el centro de datos principal, mitigando el riesgo de no poder continuar con las operaciones por períodos que se prolongan más allá de lo soportado por los procesos de la entidad.

#### Descripción

Es un instrumento de gestión para el manejo de las Tecnologías de la Información de la entidad preventivo, predictivo y reactivo que contempla actividades de respaldo,

emergencia, recuperación y pruebas de los sistemas de información y servicios tecnológicos que se han definido como críticos a fin de presentar una estructura estratégica y operativa que ayudará a controlar una situación de emergencia y a minimizar sus consecuencias negativas.

### **Necesidades que satisface**

- Minimizar el riesgo de pérdida de la información

### **Responsable del Servicio**

Profesional Universitario Gestor de Sistemas

### **Prerrequisitos para recibir el Servicio**

- Cuando un riesgo se materialice y afecte considerablemente los servicios que presta la entidad desde el centro de datos, teniendo en cuenta la respectiva valoración de daños y en consecuencia la decisión para la declaración de estado de emergencia y la respectiva activación de contingencia.

### **Seguridad**

- Control de acceso a equipos y servidores
- Capa de seguridad informática

### **Horario de Servicio**

El servicio se presta de forma continua.

### **Nivel de Acceso**

Únicamente a personal autorizado en el centro de datos, en pruebas o contingencia a los funcionarios que tienen acceso al sistema.

### **Niveles de Servicio**

- **En donde se entrega:** Centro de Procesamiento de Datos.
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 06:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 24 horas al día, 7 días a la semana

### **Elaborado por :**

**Cristian David Holguín Marín**  
Profesional Universitario Gestor de Sistemas