



UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA
CATALOGO DE SERVICIOS DE TI UNIVERSIDAD NACIONAL

INTRODUCCION

Como parte del proyecto de Gestión de Servicios de Tecnología de Información adelantado por la Dirección Nacional de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y las Oficinas de Tecnología y Coordinaciones de Informática de las Sedes, uno de los objetivos acorde con las buenas prácticas de ITIL es que las dependencias de tecnología sean visualizadas como prestadoras de los servicios de tecnología los cuales soportan procesos misionales y de apoyo en la Universidad, razón por la cual se definió un catálogo de servicios tecnológicos único para la Universidad para que los diferentes usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria lo conozca y pueda utilizarlo. Esto es de gran importancia ya que es necesario revisión y medición de la eficiencia en la prestación de los servicios de TI a través del uso de indicadores y apoyados en una herramienta única para la Universidad Nacional que nos permita identificar y mejorar los requerimientos de los usuarios junto con las capacidades de las áreas de tecnología buscando como resultado una mayor satisfacción a nivel de usuario.

CATALOGO DE SERVICIOS DE TI UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Servicios		Sedes								TOTAL
		Bogotá	Medellín	Manizales	Palmira	Amazonia	Orinoquia	Tumaco	Caribe	
Tecnológico	Equipos de usuario final	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Conectividad a red de datos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Internet	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Conceptos técnicos	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Telefonía	SI	SI	SI	SI	SI	SI		SI	7
	Correo electrónico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Videoconferencia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Almacenamiento		SI		SI					2
	Colocation	SI	SI		SI					3
	Hosting	SI	SI	SI	SI					4
	Gestión de Procesos	SI	SI							2
	Control de acceso	SI	SI	SI						3
	Plataforma como servicio	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Sistemas de Información	SI	SI	SI	SI					4
	Soporte a la operación del Sistema de votación	SI								1
QUIPU-Soporte Funcional al Sistema Financiero	SI	SI	SI						3	
Habilitador	Servicio de direccionamiento de red	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8
	Servicio de identidad digital	SI			SI					2
	Servicio de Nombres de dominio	SI	SI	SI	SI					4
	Directorio Activo	SI	SI		SI					3

1. EQUIPO USUARIO FINAL

- *Descripción:* Asistencia técnica al hardware y software de equipos informáticos que soportan los procesos misionales y de apoyo de la Universidad Nacional de Colombia
- Computadores de escritorio y portátiles, Workstation, impresoras, multifuncionales, escáner, software básico software especializado, y software institucional
- *Propuesta de valor:* Este servicio permite aumentar la disponibilidad mediante la asistencia técnica a los dispositivos tecnológicos para su operación diaria estandarizando el soporte técnico y puesta a punto de dichos dispositivos
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24.
 - Horario de soporte: 5x8.
 - Los equipos deben ser de propiedad a la Universidad Nacional de Colombia.
 - Se debe tener en cuenta la Directriz Técnica “Uso de Software Libre”. Es responsabilidad de cada funcionario que tome la decisión de usar software libre, garantizar soporte y mantenimiento
 - Se debe tener en cuenta la Directriz Técnica “Adquisición licencias específicas”. La adquisición de licencias de carácter específico y que no soporten la operación de los SI de alcance institucional, serán adquiridas con recursos de la dependencia, proyecto o Facultad.
 - Los sistemas operativos soportados son Windows corporativo, MAC, Linux; limitados a la vigencia del soporte técnico brindado por los fabricantes (Microsoft, Apple, Distribuciones de Linux). Las particularidades se evaluarán de manera individual propendiendo a mantener los equipos actualizados y seguros.
 - La instalación del software básico está sujeta a la disponibilidad y vigencia de las licencias.
 - Las solicitudes de servicio referentes a software especializado o institucional deben tener licencia legal y/o deben ser aprobadas por parte del responsable del equipo o jefe inmediato.
 - La puesta en operación del equipo del usuario final puede incluir el ingreso a la red de datos, al servidor de dominio y servidor de impresión.
 - La Modificación de políticas de seguridad debe contar con la aprobación previa del jefe inmediato.
 - Usuarios finales: comunidad universitaria según alcance puntos anteriores.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Alistamiento de equipos y dispositivos	1 día y 2 horas	Falla equipo usuario final	3 días
Instalación de software base	1 día y 1 hora	Falla software base	6 horas
Instalación de software especializado	1 día y 1 hora	Falla software especializado	1 día
Activación o configuración software	1 día y 2 horas	Falla de seguridad informática	1 día y 2 horas
Mantenimiento preventivo de dispositivos	1 día y 2 horas		
Solicitud novedad transaccional	15 días		
Atención informativa	1 día y 1 hora		
Acompañamiento respaldo de información	1 día y 4 horas		

2. CONECTIVIDAD A RED DE DATOS

- *Descripción:* Gestionar la red de datos, conexión desde y hacia internet, así como la gestión de red académica de la Universidad, brindando soporte técnico y operativo a usuarios finales
- *Propuesta de valor:* Este servicio permite el aprovisionamiento de infraestructura que facilita la comunicación en la organización
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Las ventanas de mantenimiento serán programadas por la OTIC sobre estrictas necesidades de intervención.
 - Depende de disponibilidad de la red y disponibilidad de recursos
 - Solicitantes: Docentes, administrativos, contratistas
 - Cumplir con los protocolos, procesos o procedimientos establecidos para la prestación del servicio.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Abrir puerto	1 hora	Falla centro de cableado	2 días y 7 horas
Acompañamiento proyecto cableado	27 días y 3 horas	Falla red edificio	2 días y 5 horas
Acompañamiento proyecto redes	18 días	Falla equipo activo	2 días y 5 horas
Configuración e instalación inalámbrica equipo activo	1 día y 1 hora	Falla fibra óptica	2 días y 1 hora
Consultoría proyecto cableado grande (más de 50 pts)	22 días y 1 hora	Falla nodo	2 días y 3 horas
Consultoría proyecto cableado medio (10 a 50 pts)	11 días y 1 hora	Falla path cord	1 día y 1 hora

Consultoría proyecto cableado pequeño (1 a 9 pts)	6 días y 1 hora	Falla punto de cableado	2 días
Consultoría proyecto redes	4 días y 7 horas	Falla redes inalámbricas	1 día
Costeo proyecto cableado	9 días	Falla subnodo	2 días y 3 horas
Costeo proyecto redes	4 días y 7 horas		
Gestión VPN	7 horas		
Identificación y Certificación de punto	1 día y 1 hora		
Implementación proyecto cableado grande (> a 16 pts)	17 días y 7 horas		
Implementación proyecto cableado mediano (6 a 15 puntos)	12 días y 1 hora		
Implementación proyecto cableado pequeño (1 a 5 puntos)	7 días y 3 horas		
Instalación y Configuración de equipo activo	2 días y 1 hora		
Mantenimiento infraestructura de cableado	9 días y 5 horas		
Permisos de acceso de red	4 horas		
Quitar puerto	1 hora		
Solicitud activación punto	2 días y 4 horas		
Solicitud cambio VLAN	4 horas		
Solicitud patch cord	1 día y 5 horas		

3. INTERNET

- *Descripción:* Con este servicio la organización podrá acceder a toda la información de Internet, como una herramienta clave para la competitividad
- *Propuesta de valor:* Es una herramienta de consulta, de información y servicios que apoyan la productividad de los empleados de la organización
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Ventana de mantenimiento: El proveedor informa las ventanas de mantenimiento a demanda, no hay ventanas de mantenimiento planeadas.
 - El equipo que se va a conectar a internet debe tener conectividad a red de datos.
 - Para invitados las conexiones son limitadas y se requiere de una autorización y/o método de autenticación.

- Solicitantes: Toda la Comunidad universitaria

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Configuración de proxy	3 horas	Falla canal de internet	3 horas
Solicitud nombre de dominio	1 día	Falla canal WAN	3 horas
		Falla proxy	4 horas
		Falla red académica	2 horas

4. CONCEPTOS TÉCNICOS

- *Descripción:* Brindar asesoría y emisión de conceptos técnicos para la adquisición, soporte y retiro del servicio de bienes de informática y comunicaciones y para la contratación de personas naturales.
- *Propuesta de valor:* Apoyo a la organización mediante la transferencia de información técnica necesaria para llevar a cabo labores del día a día
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Solicitantes: Docentes, administrativos y contratistas
 - El solicitante debe justificar el propósito a alcanzar con la solución.
 - Los conceptos técnicos para la adquisición, soporte y retiro del servicio de bienes de informática y comunicaciones se rige de acuerdo a lo estipulado en las directrices técnicas emitidas por la DNTIC.
 - Los conceptos técnicos para la contratación de personas naturales se rigen de acuerdo a lo contemplado en el Manual de Convenios y Contratos de la Universidad y lo estipulado en los procedimientos de la Gerencia Nacional Administrativa y Financiera.

REQUERIMIENTOS	
ANS	Tiempo Hábil
Consultoría administrativa	24 días y 1 hora
Solicitar concepto técnico baja	4 días y 1 hora
Solicitar concepto técnico de compras	5 días
Solicitar concepto técnico de ordenes contractuales	4 días y 1 hora

5. TELEFONIA

- *Descripción:* Asistencia técnica al hardware y software que permite la comunicación telefónica entre los usuarios internos y externos en la Universidad Nacional de Colombia
- *Propuesta de valor:* Brindar la comunicación telefónica entre la comunidad universitaria y la de está con usuarios externos.
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Se debe tener en cuenta la Directriz para la adquisición de telefonía y accesorios de telefonía.
 - Para solicitud de líneas, extensiones telefónicas, códigos (claves) telefónicas el servicio solo puede ser solicitado por el director de la dependencia u ordenador del gasto o quién haga sus veces en cada sede.
 - La atención del servicio está sujeta a la capacidad de la infraestructura y licenciamiento de software.
 - Usuarios finales: comunidad universitaria según el alcance de los puntos anteriores

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Asignación, Modificación, traslado de extensión.	3 días y 1 hora	Falla aparato telefónico	3 días
Costeo, consultoría o acompañamiento proyecto telefonía	40 días y 1 hora	Falla comunicación entre sedes	2 días y 1 hora
Instalación o configuración de aparato telefónico	2 días y 1 hora	Falla extensión o línea telefónica	2 días y 1 hora
Administración código de llamadas	2 días y 1 hora	Falla general o sectorizada sistema telefónico	5 horas
Administración funcionalidades de sistema telefónico	2 días y 1 hora	Falla funcionalidades sistema telefónico	2 días y 1 hora
Mantenimiento infraestructura telefónica	5 días y 1 hora		
Reporte tarifador	5 días y 1 hora		

6. CORREO ELECTRÓNICO

- *Descripción:* Este servicio permite agilizar y mantener la comunicación entre los empleados y filiales de la Universidad Nacional y de estos, con entes

externos, mejorando su desempeño en las actividades de negocio que se realizan diariamente.

- *Propuesta de valor:* Este servicio permite agilizar y mantener la comunicación entre los empleados y filiales de la Universidad Nacional y de estos, con entes externos, mejorando su desempeño en las actividades de negocio que se realizan diariamente.
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario del servicio: 7X24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Ventana de mantenimiento: Acordadas con el proveedor del servicio.
 - Es posible realizar la recuperación de la información que se eliminó definitivamente de la papelera (Gmail y Drive) hasta 25 días después de su eliminación. Sin embargo, una vez transcurrido ese periodo de tiempo, no será posible recuperar la información. Este tiempo de recuperación está definido por la plataforma de Gmail <https://support.google.com/a/answer/112445?hl=es>
 - El seguimiento de correo hace parte de funciones o tareas de carácter investigativo y de auditoría forense, solo serán tramitadas a través de una solicitud judicial o de investigación emitida por autoridad competente ya sea interna o externa.
 - El usuario debe conocer y aplicar las condiciones de uso de correo electrónico.
 - El acceso a algunas aplicaciones de G-suite están definidas por la dependencia competente.
 - Solicitantes: comunidad universitaria según alcance puntos anteriores.

<i>REQUERIMIENTOS</i>		<i>INCIDENTES</i>	
<i>ANS</i>	<i>Tiempo Hábil</i>	<i>ANS</i>	<i>Tiempo Hábil</i>
Solicitud de Relay Google	2 días	Falla general correo electrónico	5 horas
Gestión de listas de distribución	9 horas	Falla usuario correo electrónico	1 día y 1 hora
Gestión de aplicaciones Google	2 días	Falla de sincronización usuario listas de correo	4 horas
Solicitud de Relay	2 días	Falla de sincronización usuario correo electrónico	4 horas
Restauración de datos	9 horas	Falla Relay	1 día y 1 hora
Revisión correo sospechoso	3 días	Falla Relay Google	1 día y 1 hora
Envío masivo de correo	1 día y 5 horas	Falla inactivación correo electrónico	4 horas
Seguimiento de correo electrónico	3 días	Falla aplicación Google	2 días

7. VIDEOCONFERENCIA

- *Descripción:* Servicio que permite la comunicación en tiempo real (audio y video) de integrantes de la comunidad universitaria entre las sedes de la UN como también con actores externos
- *Propuesta de valor:* Dinamizar y enriquecer el proceso de comunicación, haciendo más ágil la ejecución de los procesos misionales de la universidad
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: De acuerdo al horario de la sede
 - Horario de soporte: De acuerdo al horario de la sede
 - El apoyo fuera del horario de soporte está sujeta a la disponibilidad del personal y horario laboral de cada sede.
 - Las ventanas de mantenimiento serán programadas por las OTIC's sobre estrictas necesidades de intervención.
 - Se debe diligenciar el formato de solicitud de videoconferencia y la prestación del servicio está sujeta a la disponibilidad de la infraestructura de los espacios y recursos tecnológicos.
 - El acompañamiento técnico y/o capacitación está dirigido a herramientas tecnológicas institucionales de videoconferencia disponibles para la Universidad (Scopia y Zoom adicionalmente al campo producto).
 - Para la asesoría y acompañamiento en proyectos de soluciones de videoconferencia, siempre y cuando exista un recurso humano calificado en la sede.
 - Se brinda acompañamiento durante todo el evento únicamente para la alta gerencia.
 - Las videoconferencias que sean grabadas no serán utilizadas para ningún efecto distinto al de dejar constancia de las reuniones y levantar las respectivas actas. El tiempo de retención del material de grabación es de 8 días calendario, pasado este tiempo si el usuario no ha reclamado el archivo se borrará, la utilización del material será responsabilidad del solicitante del evento.
 - El servicio será de alcance institucional y no se prestará el servicio si hay lucro privado.
 - Solicitantes: comunidad universitaria según el alcance de los puntos anteriores

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Gestionar videoconferencia	5 días y 1 hora	Falla en equipo activo de videoconferencia	1 día y 1 hora
Capacitación sobre videoconferencias	5 días y 1 hora	Diagnostico equipo videoconferencia	5 días y 1 hora
Gestionar proyecto videoconferencia	40 días y 1 hora		

8. SERVICIO DE DIRECCIONAMIENTO DE RED

- *Descripción:* Permite a los clientes de una red IP obtener sus parámetros de configuración automáticamente.
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Eliminación IP Fija	4 horas	Falla VPN	7 horas
Solicitud IP Fija	2 horas		

9. SERVICIO DE IDENTIDAD DIGITAL

- *Descripción:* Servicio que permite el acceso a un servicio de directorio ordenado y distribuido para autenticación en un entorno de red.
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y no misionales
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Solicitantes: Docentes y administrativos

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Cambiar clave	2 días y 1 hora	Falla sincronización identidades	2 días y 1 hora
Crear identidad	2 días y 1 hora		
Eliminar identidad	2 días y 1 hora		
Modificar identidad	2 días y 1 hora		
Inactivar identidad	2 días y 1 hora		

10. SERVICIO DE NOMBRES DE DOMINIO

- *Descripción:* Sistema de nomenclatura jerárquica para computadoras, servicios o cualquier recurso conectado a Internet o a una red privada.
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y no misionales
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Las solicitudes deben estar enmarcadas de acuerdo a la Circular 4 de 2010 de la Secretaría General
 - Solicitantes: Docentes y administrativos

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Creación DNS	3 horas	Falla DNS	4 días y 1 hora
Eliminación DNS	3 horas		
Modificación DNS	3 horas		

11. ALMACENAMIENTO

- *Descripción:* Espacio virtual o físico centralizado, temporal o definitivo donde se almacena información particular o compartida de apoyo para la gestión de grupos de trabajo.
- *Propuesta de valor:* Provee alta disponibilidad de la información y respaldo de la misma en sitios de almacenamiento interno.
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Para prestar este servicio se debe tener en cuenta que el usuario final provea este tipo de información (cuanto se necesita de almacenamiento, para estimar el crecimiento en un año, cual es el objetivo o finalidad del proyecto, quienes van a acceder, determinar por usuario permisos de lectura o escritura, por cuanto tiempo se prestara este servicio.
 - La entrega del servicio se realiza solo si se tiene disponibilidad para el almacenamiento Usuarios finales: comunidad universitaria según alcance puntos anteriores HABALADOS POR UN SUPERIOR (UN CORREO ELECTRONICO).

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Gestión de espacio de almacenamiento	1 día y 1 hora	Falla en servicio de almacenamiento	1 día y 1 hora
Administración de acceso	1 día y 1 hora	Falla Restauración de datos	1 día y 1 hora
Backup de datos	1 día y 1 hora	Falla Backup de datos	3 días y 1 hora
Restauración de datos	3 días y 1 hora		

12. COLOCATION

- *Descripción:* Provisión de espacios físicos seguros con servicios de conectividad y energía para alojamiento de equipos de tecnología.
- *Propuesta de valor:* Proveer espacio tecnológico a la Universidad Nacional para el alojamiento de equipos tecnológicos.

- *Procesos que apoya:* Investigación, Extensión, Formación, Bienestar, Servicios Bibliotecarios, Laboratorios, Gestión Información, Gestión Jurídica
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Las ventanas de mantenimiento serán programadas por la OTIC sobre estrictas necesidades de intervención.
 - El espacio entregado para colocación de los servidores de los clientes es físicamente seguro y con acceso restringido.
 - El servidor debe cumplir con las características establecidas por la OTIC en cuanto a energía, seguridad, conectividad, administración remota, dimensión física y de colocación.
 - Solicitantes: jefes o director de Dependencias o proyectos de la universidad desde una cuenta administrativa o docente
 - Esta columna Condiciones de prestación del servicio será la base para el cálculo de los ANS de solución.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Solicitud de colocation	5 días y 1 hora	Falla servicio colocation	1 día y 1 hora

13. HOSTING

- *Descripción:* Provisión y administración de infraestructura para el alojamiento de soluciones informática (Infraestructura como servicio)
- *Propuesta de valor:* Proveen tecnología a la Universidad Nacional para el alojamiento de soluciones informáticas.
- *Procesos que apoya:* Investigación, Extensión, Formación, Bienestar, Servicios Bibliotecarios, Laboratorios, Gestión Información, Gestión Jurídica
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Las ventanas de mantenimiento serán programadas por la OTIC sobre estrictas necesidades de intervención.
 - Depende de la capacidad de la infraestructura (administración remota, almacenamiento), se debe realizar un análisis de viabilidad previo y con alcance a los servicios institucionales.
 - Solicitantes: Jefes o directores de Dependencias o proyectos de la universidad,
 - Esta columna Condiciones de prestación del servicio será la base para el cálculo de los ANS de solución.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Solicitar hosting	5 horas	Falla en servicio de hosting	2 días y 5 horas

Eliminar hosting	5 horas	
Modificación de parámetros del hosting	5 horas	

14. DIRECTORIO ACTIVO

- *Descripción:* Servicio de directorio que almacena información acerca de los objetos de una red y la pone a disposición de los usuarios y administradores de la red.
- *Procesos que apoya:* Tecnología
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Lineamientos de Identidades Digitales, Procedimiento de Gestión de Identidades Digitales
 - El servicio será de alcance institucional
 - Solicitantes: Comunidad universitaria con restricciones de acuerdo a normatividad y lineamientos vigentes.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Gestión de usuario	1 día y 1 hora	Falla directorio activo	2 días y 5 horas
Vinculación del equipo al dominio	1 día y 1 hora	Error información usuario	2 días y 5 horas
Modificación contraseña	5 horas		
Desvinculación equipo del dominio	1 día y 1 hora		

15. GESTIÓN DE PROCESOS

- *Descripción:* Servicio tecnológico que permite gestionar y medir diferentes tipos de procesos de la Universidad, mediante la creación de flujos de trabajo, seguimiento a casos y definición de reglas.
- *Propuesta de valor:* Versatilidad para el registro, seguimiento y medición de diferentes procesos de la Universidad, permitiendo la autogestión de casos
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y no misionales.
Para conocer a detalle los procesos misionales y no misionales puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Solicitantes: Jefes de dependencias o responsables de cada proceso.
 - Las ventanas de mantenimiento será programadas con el proveedor, realizando la respectiva notificación a los interesados.
 - Para la sede Medellín la prestación del servicio depende de la capacidad de la infraestructura (administración remota,

almacenamiento), se debe realizar un análisis de viabilidad previo y con alcance a los servicios institucionales

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Solicitud nuevo proceso	70 días y 1 hora	Falla general	1 día y 1 hora
Gestión de usuarios	3 horas	Falla de acceso	5 horas
Gestión de reportes	5 días y 1 hora	Falla en la definición de procesos	2 días y 1 hora
Solicitud configuración	3 días y 1 hora	Falla servicio aplicación	1 día y 1 hora
Solicitud capacitación	5 días y 1 hora		
Actualización aplicaciones y BD	4 horas		

16. SERVICIO CONTROL DE ACCESO

- *Descripción:* Servicio tecnológico que permite a la organización el control de ingreso a espacios académicos y administrativos en la Universidad Nacional de Colombia de acuerdo a los lineamientos vigentes.
- *Propuesta de valor:* Control y seguimiento de ingreso a la comunidad universitaria con la posibilidad de tener registros detallados, además de la capacidad de ofrecer servicios adicionales en base a éste sistema.
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y no misionales.
Para conocer a detalle los procesos misionales y no misionales puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - El apoyo fuera del horario de soporte está sujeta a la disponibilidad del personal y horario laboral de cada sede.
 - Las ventanas de mantenimiento serán programadas por las OTIC's sobre estrictas necesidades de intervención.
 - La atención del servicio está sujeta a la capacidad de la infraestructura y licenciamiento de software.
 - El servicio será de alcance institucional
 - Solicitantes: Comunidad universitaria con restricciones dependientes de las áreas de acceso.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Enrolar usuario	3 horas	Falla Software	4 horas
Gestión de usuarios y roles	3 horas	Falla Dispositivo de Acceso	1 día
Jornada de enrolamiento	1 día	Falla parcial del sistema de control de acceso	5 horas
Generar reporte	4 días y 1 hora	Falla general del sistema de control de acceso	1 día

Acompañamiento proyecto sistemas de control de acceso	3 horas		
---	---------	--	--

17. PLATAFORMA COMO SERVICIO

- *Descripción:* Provisión y administración de plataformas como servidores de aplicación, servidores web y bases de datos.
- *Propuesta de valor:* Este servicio permite que los usuarios se puedan centrar más en los requerimientos de negocio y menos en los requisitos técnicos de la plataforma.
- *Procesos que apoya:* Procesos estratégicos, misionales y de poyo con alcance institucional.
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Las ventanas de mantenimiento serán programadas por la OTIC sobre estrictas necesidades de intervención.
 - La aplicación adquirida por el área funcional debe estar acorde con los parámetros de configuración que ofrece la oficina de Tecnología
 - Únicamente disponible para servicios institucionales, se realiza previamente un análisis de viabilidad.
 - Solicitantes: Jefes de dependencias, jefes de áreas funcionales de la universidad.
 - Aprobador: Oficinas de tecnología.
 - Las instancias de bases de datos se crean principalmente sobre las bases de datos MySQL y ORACLE. Cualquier otra será objeto de un análisis particular.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Backup BD	7 horas	Falla BD	2 días y 1 hora
Creación BD	2 días	Falla hardware plataforma	5 días y 1 hora
Restauración BD	1 día y 1 hora	Falla software plataforma	5 días y 1 hora
Configuración hardware plataforma	5 días y 1 hora	Falla virtualización	15 días y 1 hora
Configuración software plataforma	5 días y 1 hora		
Configuración virtualización	15 días y 1 hora		
Creación de instancia de BD	1 día y 1 hora		
Monitoreo plataforma	2 días y 1 hora		

18. SISTEMAS DE INFORMACIÓN

- *Descripción:* Gestión de los requerimientos no funcionales de las áreas de la Universidad Nacional relacionados con la disponibilidad de los Sistemas de información de alcance institucional y local.

- *Propuesta de valor:* Apoyo técnico a las actividades relacionadas con los sistemas de información de alcance institucional y local.
- *Procesos que apoya:* Procesos estratégicos, misionales y de poyo con alcance institucional.
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: 5x8
 - Ventana de mantenimiento: Serán programadas por la OTIC sobre estrictas necesidades de intervención.
 - Solicitantes: depende de la dependencia dueña del sistema de información.
 - Aprobador: depende de la dependencia dueña del sistema de información.
 - Los sistemas de información se deben soportar según el documento de acuerdos de roles y responsabilidades.
 - En la solicitud de servicio: Solicitud nueva funcionalidad, solo aplica para sistemas de información desarrollados por la OTIC, solo puede solicitar Secretaria General.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Respaldo / Restauración	5 días y 1 hora	Falla de sistema de información	4 días y 1 hora
Asesoría / Acompañamiento en proyectos de sistemas de información	40 días y 1 hora	Falla Respaldo / Restauración	2 días y 1 hora
Gestión de usuarios y roles	5 días y 1 hora	Falla Instalación / Actualización	5 horas
Solicitud despliegue pruebas / producción	5 días y 1 hora	Bloqueo usuario	2 horas
Solicitud parametrización / nueva funcionalidad	3 días y 1 hora		
Instalación / Actualización	5 días y 1 hora		
Generación de reportes	10 días y 1 hora		
Tramite de ajuste en SGF-QUIPU	9 días y 1 hora		

19. SOPORTE A LA OPERACIÓN DEL SISTEMA DE VOTACIÓN

- *Descripción:* Brindar un apoyo técnico a todas las operaciones referentes a las jornadas de votación internas en la Universidad Nacional
- *Propuesta de valor:* Este servicio permite el apoyo técnico a las actividades relacionadas con la operación del sistema de votación
- *Procesos que apoya:* Direccionamiento Institucional, Desarrollo Organizacional
- *Condiciones del Servicio:*

- Horario de servicio: Según programación de consultas y votaciones
- Horario de soporte: Según programación de consultas y votaciones
- Ventana de mantenimiento: Fuera de la programación de las consultas y votaciones
- Solicitantes: Secretaria General

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Generación reporte	10 días y 1 hora	Solucionar falla en sistema de votación	4 días y 1 hora
Gestión de usuarios y roles	5 días y 1 hora		
Solicitud preparación sistema de elección y participación electrónica	5 días y 1 hora		

20. QUIPU-SOPORTE FUNCIONAL AL SISTEMA FINANCIERO

- *Descripción:* Soporte funcional a la comunidad universitaria que realiza actividades en QUIPÚ o que solicitan información.
- *Propuesta de valor:* Apoyo técnico a las actividades financieras de Quipu
- *Procesos que apoya:* Procesos misionales y de apoyo
Para conocer a detalle los procesos misionales y de apoyo puede consultar el siguiente enlace:
<http://siga.unal.edu.co/index.php/procesos/gestion-por-procesos1>
- *Condiciones del Servicio:*
 - Horario de servicio: 7x24
 - Horario de soporte: Lunes a Jueves 8:00 am a 5:00 pm y Viernes de 7:00 am a 4:00 pm
 - Solicitantes: Docentes, Administrativos, egresados que laboren en la Universidad Nacional.
 - Se brinda soporte funcional a los usuarios que utilizan el sistema en sus distintos módulos y las personas que solicitan información del mismo, para garantizar el funcionamiento del sistema financiero QUIPÚ.

REQUERIMIENTOS		INCIDENTES	
ANS	Tiempo Hábil	ANS	Tiempo Hábil
Atención informativa	1 día y 5 horas	Error del sistema	8 días y 1 hora
Gestión de usuario	3 días y 1 hora		
Parametrización	3 días y 1 hora		
Generar Informe	3 días y 1 hora		
Capacitación y/o asesoría	3 días y 1 hora		

Corregir información	3 días y 1 hora	
Creación y/o modificación de elementos	3 días y 1 hora	
Actualización de información	3 días y 1 hora	