

INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA



GESTION DE SOPORTE TECNOLÓGICO

Soporte tecnológico externo

| | | | |
|----------------|---------------|----|---|
| Página | 1 | de | 5 |
| Versión | 5.0 | | |
| Código | Pr-PGST-SIS-2 | | |
| Fecha | 05-12-2017 | | |

1. OBJETIVO:

Establecer los mecanismos para el control y la prestación de servicios de soporte tecnológico realizados por contratistas especializados.

2. ALCANCE:

DESDE: Coordinar con el contratista la programación y condiciones para la prestación de servicios para la vigencia

HASTA: Verificar que el servicio se haya prestado de acuerdo con lo pactado

3. BASE LEGAL:

- Decreto 2573 de 2014, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones
- Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
- Ley 1480 de 2011 Estatuto del consumidor

4. DEFINICIONES:

Arquitectura empresarial TI: Es una metodología que, basada en una visión integral de las organizaciones – o en este caso, de todo el Estado –, permite alinear procesos, datos, aplicaciones e infraestructura tecnológica con los objetivos estratégicos del negocio o con la razón de ser de las entidades. La Arquitectura TI le permite al Estado ser más eficiente al unir los esfuerzos de sus entidades. Se basa en el Marco de Referencia que alinea la gestión TI con la estrategia del Estado. Incluye las arquitecturas sectoriales y territoriales y un modelo de uso y apropiación.

Marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI: Es el principal instrumento para implementar la Arquitectura TI de Colombia y habilitar la Estrategia de Gobierno en línea. Con él se busca habilitar las estrategias de TIC para servicios, TIC para la gestión, TIC para el gobierno abierto y para la Seguridad y la privacidad. El Marco de Referencia tiene seis dominios: Estrategia TI, Gobierno TI, Información, Sistemas de Información, Servicios Tecnológicos y Uso y Apropiación. Cada dominio tiene ámbitos, que agrupan lineamientos, además de roles, una normatividad, indicadores e instrumentos para la adopción. <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8114.html>

Mesa de Ayuda: (en inglés Help Desk o Mesa de Servicio Service Desk o simplemente CAU Centro de Atención al Usuario es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos, para prestar servicios con la posibilidad de gestionar y solucionar todas las posibles incidencias de manera integral, junto con la atención de requerimientos relacionados a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Soporte a los servicios tecnológicos: Lineamiento del marco de referencia de arquitectura empresarial para la gestión de TI de MINTIC que hace referencia al “Dominio de Servicios tecnológicos” (ámbito soporte de los servicios tecnológicos). Según este lineamiento, la dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información o quien haga sus veces debe definir e implementar el procedimiento para atender los requerimientos de



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA**GESTION DE SOPORTE TECNOLÓGICO**

| | | | |
|----------------|---------------|----|---|
| Página | 2 | de | 5 |
| Versión | 5.0 | | |
| Código | Pr-PGST-SIS-2 | | |
| Fecha | 05-12-2017 | | |

Soporte tecnológico externo

soporte de primer, segundo y tercer nivel, para sus servicios de TI, a través de un único punto de contacto como puede ser una mesa de servicio <http://www.mintic.gov.co/arquitecturati/630/w3-propertyvalue-8097.html>

Soporte técnico: Atención, seguimiento y solución a requerimientos técnicos reportados por los clientes, relacionados con el funcionamiento de un producto o productos. Normalmente el servicio se presta a través de la asignación de casos de soporte técnico con prioridades establecidas previamente



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA

GESTION DE SOPORTE TECNOLÓGICO



Soporte tecnológico externo

| | | | |
|----------------|---------------|----|---|
| Página | 3 | de | 5 |
| Versión | 5.0 | | |
| Código | Pr-PGST-SIS-2 | | |
| Fecha | 05-12-2017 | | |

5. ACTIVIDADES:

| Ítem | DESCRIPCION DE ACTIVIDAD | RESPONSABLE ACTIVIDAD | REGISTRO | DOCUMENTO APOYO A LA ACTIVIDAD | ALMACENAMIENTO | | UNIDAD DE CONSERVACION |
|------|--|---|--|--------------------------------|---------------------|------------------------------------|--|
| | | | | | LUGAR | RESPONSABLE | |
| 1 | Verificar las condiciones para la prestación de servicios por parte del contratista | Profesional especializado sistemas | | Contrato de servicio | | | |
| 2 | Solicitar al contratista el servicio, estableciendo si se trata de un servicio programado o de un servicio requerido por falla intempestiva. Establecer prioridad requerida y forma de prestación del servicio (en sitio o remoto) | Profesional especializado | Correo electrónico | | Oficina de Sistemas | Profesional especializado sistemas | Correo electrónico profesional especializado |
| 3 | Coordinar con el contratista las condiciones requeridas y la fecha y hora de prestación del servicio | Profesional especializado | Correo electrónico Calendario electrónico | | Oficina de Sistemas | Profesional especializado sistemas | Calendario electrónico profesional especializado |
| 4 | Informar a todos los colaboradores del Instituto, cuando la prestación del servicio por parte del proveedor, afecte el normal funcionamiento de la red | Profesional especializado | Correo electrónico | | Oficina de Sistemas | Profesional especializado sistemas | Correo electrónico profesional especializado |
| 5 | Verificar que el servicio se haya prestado de acuerdo con lo pactado. | Profesional especializado Servidor público | Acta de reunión correo electrónico | | Oficina de Sistemas | Profesional especializado sistemas | Actas de reunión Correo electrónico profesional especializado |



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA

GESTION DE SOPORTE TECNOLÓGICO



Página 4 de 5

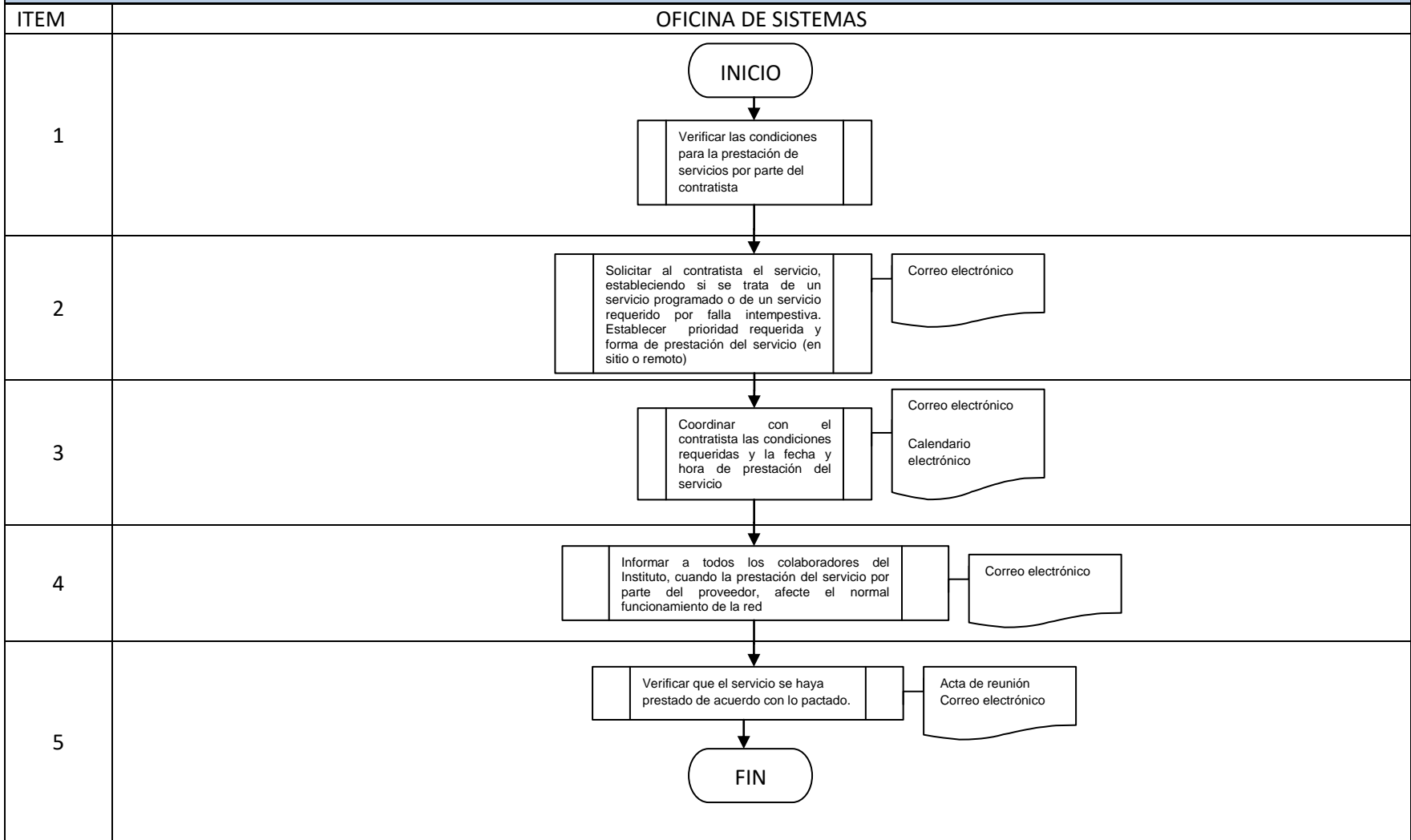
Versión 5.0

Código Pr-PGST-SIS-2

Fecha 05-12-2017

Soporte tecnológico externo

6. DIGRAMA DE FLUJO



INSTITUTO COLOMBIANO DE ANTROPOLOGIA E HISTORIA**GESTION DE SOPORTE TECNOLÓGICO****Soporte tecnológico externo**

| | | | |
|----------------|---------------|----|---|
| Página | 5 | de | 5 |
| Versión | 5.0 | | |
| Código | Pr-PGST-SIS-2 | | |
| Fecha | 05-12-2017 | | |

