## CATÁLOGO DE SERVICIOS DE TI

**EMPRESA CAUCANA DE SERVICIOS PUBLICOS EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.**

**2019**

## Introducción.

El catálogo de servicios de TI es una carta de navegación de la operación del área de sistemas de la Empresa Caucana de Servicios Públicos EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. que estructura, define resultados, mide el alcance y permite optimizar y crear nuevos servicios acorde con las necesidades de la entidad y buscando la satisfacción de las necesidades del cliente.

## Definiciones.

## Usuarios: Son las personas que hacen uso de un producto tecnológico

## Recursos: Componentes necesarios para diseñar, construir y mantener tecnología (personas, materiales, dinero, etc.).

## Producto: Un objeto o servicio producido intencionalmente o en forma casual.

## Correo Electrónico. Permite enviar y recibir información personalizada, intercambiando mensajes entre usuarios de ordenadores conectados a Internet. Presenta ciertas ventajas sobre otros sistemas de comunicación tradicional: rapidez, comodidad, economía, posibilidad de archivos adjuntos. Para poder utilizar este recurso de Internet los usuarios deben disponer de una dirección de correo electrónico y de un programa cliente de correo

**Wifi:** Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con wifi (como una computadora personal, un televisor inteligente una videoconsola, un teléfono inteligente o un reproductor de música) pueden conectarse a internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica. Dicho punto de acceso tiene un alcance de unos veinte metros en interiores, alcance que incrementa al aire libre.

**LAN:** Es una red de computadoras que abarca un área reducida a una casa, un departamento o un edificio.

Software: es un término genérico que designa al conjunto de programas de distinto tipo (sistema operativo y aplicaciones diversas) que hacen posible operar con el ordenador.

**Hardware:** Conjunto de componentes materiales de un sistema informático. Cada una de las partes físicas que forman un ordenador, incluidos sus periféricos. Maquinaria y equipos (CPU, discos, cintas, modem, cables, etc.).

## CATÁLOGO DE SERVICIOS

## Internet.

## Descripción: Servicio de conectividad utilizado por EMCASERVICIOS para la conexión con el exterior (navegación, correo electrónico)

## Objetivo: Brindar un medio de comunicación seguro y confiable para la trasmisión y recepción de información (voz, datos, videos e imágenes entre otros) con el exterior.

## Característica del Servicio: La empresa caucana de servicios públicos EMCASERVICIOS S.A ESP cuenta actualmente con una Red LAN que opera bajo tecnología ADSL una velocidad de navegación de 15 Mbps dedicadas, que complementa la red de datos cableada para algunos puntos y que le permite acceder al servicio de internet por WIFI a todos los funcionarios que requieran el servicio desde las diferentes dependencias de la entidad.

## Alcance del Servicio: satisface necesidades de los usuarios tales como ingreso a plataformas para pago, remisión de reportes a entidades de control, consulta de información, acceso a navegación y portales web.

## Canal de prestación: Instalaciones de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Beneficiario: Cliente interno de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Indicador: Disponibilidad del servicio

## Correo Electrónico

## Descripción: Servicio que permite a los usuarios de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. enviar y recibir mensajes por medio de una cuenta de correo electrónico institucional.

## Objetivo: Permitir a los usuarios de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. la recepción y envío de mensajes que facilite el desarrollo de sus funciones, a través de una cuenta de correo electrónico institucional.

* + 1. **Característica del Servicio:** Plataforma de correo ZOHO y WEBMAIL con almacenamiento de 30GB Y 5 GB, para la solicitud de creación, modificación, y/o eliminación de usuarios el área de sistemas es autónomo para la creación de los correos electrónicos.

## Alcance del Servicio: Satisface necesidades como compartir información entre los usuarios, dependencias y distintas entidades.

## Canal de prestación: El servicio se presta en las diferentes dependencias de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Beneficiario: Funcionarios y contratistas de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Indicador: Número de cuentas activas

## Portal Web

## Descripción: Desarrollo de un conjunto de actividades que con llevan el levantamiento de información y publicación de la misma sobre la gestión de los procesos de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. en el sitio web institucional, alineados a la estrategia de Gobierno Digital.

## Objetivo: Ofrecer a todos los procesos de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. la divulgación de su gestión e interacción con la ciudadanía a través de tecnología web.

## Característica del Servicio: El portal web debe contener información acorde a la estrategia Gobierno Digital con el que se busca garantizar al ciudadano la calidad, disponibilidad y seguridad de los trámites con el Estado.

## Alcance del Servicio: Satisface necesidades como: - Divulgación de información de interés. -interacción con la ciudadanía. – Fortalece la transparencia del estado y la participación ciudadana. – Comunicación bidireccional.

## Canal de prestación: La publicación se realizara mediante la página WEB Institucional, se realizará en conformidad con la normatividad vigente y aplicable a la entidad

## Beneficiario: Cliente interno y externo de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Indicador: Cumplimiento de la estrategia Gobierno Digital.

## Conexión Inalámbrica WIFI.

## Descripción: Servicio de conectividad inalámbrica para utilizar recursos de la LAN y navegación en Internet.

## Objetivo: suministrar conectividad de red inalámbrica para utilizar recursos informáticos internos a través de la LAN y el acceso a internet desde los computadores de la empresa.

## Característica del Servicio: Red inalámbrica gestionable compuesta por routers y Acces point distribuidos por las distintas dependencias de EMCASERVICIOS S.A ESP, para tener acceso a la red es por medio de contraseñas diseñadas por el área de sistemas.

## Alcance del Servicio: Satisface necesidades de conexión y acceso a la red en sitios donde no se cuenta con red cableada.

## Canal de prestación: El servicio se presta en las diferentes dependencias de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Beneficiario: Funcionarios y contratistas de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Indicador: Número de usuarios conectados mediante red Wifi

## Soporte Técnico.

* + 1. **Descripción:** Servicio de atención y gestión de incidentes técnicos incidentes técnicos y/o de software que se puedan presentar en la Entidad.
    2. **Objetivo:** Ofrecer solución a los incidentes técnicos en cuanto a Hardware y Software reportado por los funcionarios de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.
    3. **Característica del Servicio:** Para solicitar el servicio se debe contactar a la oficina de sistemas para agendar la fecha y hora de su soporte dependiendo de la prioridad del mismo.
    4. **Alcance del Servicio:** Satisface tener el control de software instalado, mantener en funcionamiento todos los dispositivos tecnológicos para el óptimo desarrollo de las actividades laborales dando atención a incidentes técnicos.

## Canal de prestación: El servicio se presta en las instalaciones de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Beneficiario: Funcionarios de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.

## Indicador: Número de soportes atendidos.

## Compra de Equipo Informático y Software.

* + 1. **Descripción:** Servicio de apoyo para el proceso de adquisición y renovación de equipo informático en la entidad.
    2. **Objetivo:** Realizar compra de Software y Hardware de acuerdo a las necesidades de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P.
    3. **Características del Servicio:** Las especificaciones técnicas para la adquisición de equipo informático y software deben estar validadas por la oficina de sistemas para mantener uniformidad en la plataforma tecnológica de EMCASERVICIOS S.A ESP.
    4. **Alcance del Servicio:** Satisface velar porque las compras de TI satisfagan las necesidades de la entidad buscando renovar la plataforma tecnológica de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. Garantizar la compra de software licenciado y garantía extendida en equipo informático.
    5. **Canal de prestación:** El servicio se presta en las diferentes dependencias de EMCASERVICIOS S.A. E.S.P. que requiera la compra de equipos.
    6. **Beneficiario:** Funcionarios y contratistas.
    7. **Indicador:** Procesos de compras ejecutados.