

| Nro. | NOMBRE DEL SERVICIO DE TI | DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE TI | USUARIO OBJETIVO DEL SERVICIO | ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIOS | | | | | |
|------|------------------------------------|---|-------------------------------|--|---|--|--|---|---|
| | | | | NIVEL 1 | | NIVEL 2 | | NIVEL 3 | |
| | | | | Responsable | Tipo de solicitud | Responsable | Tipo de solicitud | Responsable | Tipo de solicitud |
| 1. | ALPHASIG (Municipios y Hospitales) | Rendición de planes y políticas de desarrollo. | SERVICIO EXTERNO | Técnico | Registro de usuarios | Profesional Especializado | (Back-end)Gestión del aplicativo e infraestructura en el servidor Back up BD Manejo de versiones del aplicativo. | Proveedor: Compuhora | Errores del aplicativo Actualizaciones Diagnóstico y solución Funcionamiento del aplicativo |
| 2. | MERCURIO | Sistema de gestión documental. | SERVICIO INTERNO | Profesional Universitario | Registro de usuarios Capacitación sobre la plataforma | Profesional Especializado Profesional Universitario | (Back-end)Gestión del aplicativo e infraestructura en el servidor Back up BD (Front-end)Funcionamiento del aplicativo de cara al cliente Creación de usuario (firma) Claves Permisos | Proveedor: Servisoft Mesa de ayuda de la Gobernación de Antioquia. | Errores del aplicativo Actualizaciones Diagnóstico y solución |
| 3. | GESTIÓN TRANSPARENTE | Servicio misional para la rendición de información contractual y relacionada de los sujetos de control. | SERVICIO INTERNO Y EXTERNO | Profesional Universitario Auxiliar Administrativo | Ingreso al sitio Creación de usuarios Claves Permisos Soporte Creación de usuarios | Profesional Universitario (Módulo Sujetos de Control) Profesional Universitario (Módulo Misional) | Funcionamiento del aplicativo Asesoría en contratación pública capacitación Permisos Funcionamiento del aplicativo Capacitación Permisos Asesoría y Soporte áreas misionales: · Auditoría Integrada · Responsabilidad Fiscal · Indagación Preliminar · Atención al Ciudadano Asesoría y soporte a la Oficina de Planeación | Proveedor: HC Inteligencia de Negocios | Errores del aplicativo Actualizaciones Diagnóstico y solución Mejoras Vigencia tecnológica Back up general |
| 4. | MEJORAMISO | Seguimiento a la gestión institucional | SERVICIO INTERNO | Técnico | Ingreso al sitio | Profesional Especializado | Servicio de la aplicación arriba Back up General | Proveedor: Improsoft | Errores del aplicativo Actualizaciones Diagnóstico y solución Mejoras |
| 5. | ALPHASIG Indicadores | Sistema de indicadores de los procesos internos. | SERVICIO INTERNO | Técnico | Ingreso al sitio Creación de usuarios | Profesional Especializado | Servicio de la aplicación arriba Back up General Funcionamiento del aplicativo | Proveedor: Compuhora. | Errores del aplicativo Actualizaciones Diagnóstico y solución |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|----------------------------|--|---|--|--|----------------------------|---|
| 6. | CORREO ELECTRÓNICO EXCHANGE SERVER | Sistema de administración de las cuentas de correo electrónico. | SERVICIO INTERNO | Técnico Profesional Universitario | Soporte. Asignación de Claves. Correo configurado en el usuarios. | Profesional Especializado Profesional Universitario | Conectividad Almacenamiento Back up Administración del Exchange. Errores | Proveedor: Microsoft | Actualización de versión Diagnóstico y solución Capacitación |
| 7. | ADMINISTRACIÓN DEL DOMINIO (DNS, DHCP) | Configuración de equipos y usuarios | SERVICIO INTERNO | Profesional Universitario | Creación y retiro de usuarios Asignación de Claves. | Profesional Universitario Profesional Especializado | Disponibilidad de la aplicación 7/24 Conectividad Creación y retiro de usuarios | Proveedor: Microsoft | Actualización de versión Errores de aplicativo Diagnóstico y solución |
| 8. | PORTAL WEB - SITIO WEB OFICIAL | Administración del sitio web www.cga.gov.co | SERVICIO INTERNO - EXTERNO | Profesional Especializado | Ingreso al sitio Administración de usuarios. Publicación. | Profesional Especializado | Disponibilidad de la aplicación 7/24 Conectividad Administración de sharepoint Desarrollo de componentes Capacitación | | |
| 9. | PORTAL WEB DE LA INTRANET | Administración de la intranet de la CGA. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Profesional Universitario | Ingreso al sitio Administración de usuarios. Publicación. | Profesional Especializado Profesional Universitario | Disponibilidad de la aplicación 7/24 Conectividad Administración de sharepoint Desarrollo de componentes | | |
| 10. | LYNC | Servicio de comunicaciones unificadas. | SERVICIO INTERNO | Profesional Universitario | Soporte a todas las áreas Verifica acceso Red | Profesional Universitario Profesional Especializado | Crear usuarios Asignar extensiones Reiniciar servidor Depuración Base de datos Servicio de la aplicación arriba Conectividad Almacenamiento Back up | | |
| 11. | Seguridad de equipos y servidores. | Sistema de antivirus, control de filtrado de correos. | SERVICIO INTERNO | Auxiliar Administrativo | Monitoreo de filtros | Profesional Universitario Profesional Especializado | Verifica que la aplicación este funcionando en el servidor Administra la consola de antivirus | | |
| 12. | Servicio de Acceso a recursos. TMG | Control de acceso a la red y navegación web. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Profesional Universitario | Verificar funcionamiento | Profesional Especializado Profesional Universitario | Generación de políticas de acceso Conectividad | | |
| 13. | Red Inalámbrica | Administración de la red WIFI. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Técnico | Creación de usuarios Creación de usuarios | Profesional Especializado | Gestión de la infraestructura de la red WIFI | | |
| 14. | Regulación de la energía en el DataCenter | Revisión de la conectividad eléctrica en el Datacenter. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado | | Servicios Generales de la Gobernación de Antioquia. | | | |
| 15. | Solución de Backups Symantec | Solución de Backup. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Profesional Universitario | Programación y verificación de Backups. | | | Proveedor: Procibernética. | Garantía. |

| | | | | | | | |
|-----|---|--|----------------------------|---|---|--|--|
| 16. | Administración de servidores del DataCenter | | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Profesional Universitario | Revisión del estado de los equipos. | | |
| 17. | Servicios SAP | Gestión de solicitudes sobre la infraestructura de SAP | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Profesional Universitario | Revisión de servidores, conectividad, disponibilidad. | Mesa de ayuda de la Gobernación de Antioquia. | Servicios de monitoreo y optimización. |
| 18. | Supervisión de bases de datos y aplicativos. | Gestión de las Bases de datos. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado | Revisión, optimización, configuración y backup. | | |
| 19. | Administración del Storage | Servicio de almacenamiento digital de la información. | SERVICIO INTERNO | Profesional Especializado Profesional Universitario | Asignación de almacenamiento. Administración del almacenamiento. | | Proveedor: Procibernética. Garantía. |
| 20. | Administración remota de equipos (System Center) | | SERVICIO INTERNO | Técnico Profesional Universitario Profesional Especializado | | | |
| 21. | Gobierno en línea | Revisión de la estrategia Gobierno en línea | SERVICIO INTERNO | Profesional Universitario Profesional Especializado | Revisión, apoyo e implementación de cada componente de la Estrategia. | | |
| 22. | Soporte a usuarios, apoyo a las áreas, equipos de cómputo y demás | Soporte interno. | SERVICIO INTERNO | Técnico | Atención directa a los usuarios. | Profesional Especializado Profesional Universitario | En caso de requerir un soporte más avanzado. |
| 23. | Servicio de Internet Portable | Internet a través de modems portables. | SERVICIO INTERNO | Técnico | Préstamo de equipo portable. | Profesional Especializado | Revisión en caso de fallas. Proveedor. |
| 24. | Plataforma de capacitaciones. | Gestión y soporte a la plataforma moodle para cursos y/o | SERVICIO INTERNO - EXTERNO | Profesional Especializado | Administración de la plataforma y contenidos. | Profesional Especializado | |