



Acuerdo de Niveles de Servicios y Catalogo de Servicios de TI

Proceso
Gestión de Servicios de
Información y Soporte Tecnológico
Versión 1
17/10/2024

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	3
ALCANCE	3
MARCO LEGAL:	3
CONDICIONES GENERALES	4
DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	5
CATALOGOs DE SERVICIOS DE las PLATAFORMAs DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA	9
GESTIÓN Y APLICACIÓN DEL ANS	10
Niveles de soporte para la gestión del ANS	42
Modificación del ANS o del Catálogo de Servicios y Mejoras en la Prestación del Servicio	44
INCUMPLIMIENTOS DE ANS	45
GLOSARIO DE TÉRMINOS	45



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

INTRODUCCIÓN

Alcance de los Acuerdos de Niveles de Servicio y Catalogo de Servicios del Ministerio de ambiente y Desarrollo sostenible.

Es fundamental establecer una cultura de cumplimiento en los servicios tecnológicos de la información y las comunicaciones. Esto implica adherirse rigurosamente a los tiempos de servicio establecidos por los responsables de cada área, garantizando así un rendimiento óptimo y la satisfacción de las expectativas del usuario.

Además, es crucial aclarar y mantener actualizado el catálogo de servicios que presta la mesa de ayuda, asegurando que todas las partes involucradas comprendan claramente los servicios ofrecidos y los tiempos de respuesta correspondientes.

Para asegurar la satisfacción del usuario, se monitorearán estos tiempos rigurosamente y se reportarán trimestralmente mediante indicadores de satisfacción. Esto permitirá evaluar y mantener el nivel de servicio conforme a los estándares acordados.

OBJETIVO

El objetivo de este documento es la presentación de los acuerdos de nivel de servicio ANSs, alineado al catálogo de servicios, el cual permitirá el mejoramiento de la prestación de servicios de TI, ajustado a la prioridad y urgencia de los servicios soportados por el departamento de tecnología del Ministerio de ambiente y Desarrollo sostenible, en el sistema de información sobre el cual se realizara la configuración que se utilizara como principal plataforma para la administración de servicios bajo el modelo de ITIL.

ALCANCE

Inicia con la indicación del Medio autorizado para contactar y atender incidencias y requerimientos continua con la administración del servicio mediante la configuración de prioridad de urgencia del servicio acorde con el calendario y horario de servicio y finaliza con el proceso de administración de niveles de servicio.

MARCO LEGAL:

- Decreto 1826 de 1994 mecanismos de evaluación y control de gestión en las organizaciones.
- Decreto 019 de 2012 sobre anti-trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios.
- Ley 872 de 2003 el sistema de gestión de la calidad tendrá un enfoque basado en los procesos.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

CONDICIONES GENERALES

El único Medio autorizado para contactar y atender incidencias y requerimientos es:

<https://mesadeayuda.minambiente.gov.co/USDKV8/index.aspx#!/login/>

El horario de atención para incidencias y requerimientos en el MADS es de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., con una jornada de 8 horas diarias. El horario se ha definido con base a los picos de atención identificados en los reportes de servicio. Esta definición horaria definida es la base para los cálculos de los tiempos de respuesta y resolución en la configuración de la plataforma de gestión y mesa de asistencia (GEMA).

Es decir, para estos cálculos, 8 horas se consideran equivalentes a 24 horas en un día calendario, y 16 horas equivalen a 48 horas o dos días calendario, aumentando de manera proporcional.

Es importante destacar que la plataforma de gestión y mesa de asistencia (GEMA) excluye automáticamente los días festivos de estos cálculos, asegurando que los tiempos de servicio reflejen únicamente los días hábiles, lo que garantiza una medición precisa de los tiempos de atención.

Los niveles de escalamiento y soporte se clasificarán según el impacto de la incidencia o requerimiento de la siguiente manera:

IMPACTO	DESCRIPCIÓN
Muy Grave	Afectación completa a la Entidad
Grave	Afectación a un grupo de funcionarios
Menos Grave	Afectación a un funcionario
Menor	No afecta a usuarios/Servicios complementarios

El tiempo de atención y resolución de incidentes y requerimientos dependerá de su nivel de impacto y urgencia, los cuales serán predeterminados por el Especialista de nivel 1. Esta evaluación determinará automáticamente la prioridad asignada, la cual corresponde directamente al tiempo estipulado en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS). Los tiempos de prioridad se manejarán de acuerdo con este esquema de ANS establecido.

En caso de que la incidencia o requerimiento sea escalado a la bandeja del Especialista de nivel 2, este podrá revisar y, si es necesario, ajustar los tiempos de respuesta y resolución, siempre en conformidad con los ANS acordados.

Se manejará según el siguiente esquema de servicio:



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

IMPACTO	URGENCIA		
	Baja	Media	Alta
Menor	Bajo_nivel_2	Bajo_nivel_1	Medio_Nivel_2
Menos Grave	Bajo_nivel_1	Medio_Nivel_2	Medio_Nivel_1
Grave	Medio_Nivel_2	Medio_Nivel_1	Alto_nivel_2
Muy Grave	Medio_Nivel_1	Alto_nivel_2	Alto_nivel_1

Impacto: Determina cuán importante es el incidente según el efecto que tiene en los procesos del negocio y cuántos usuarios están afectados. Los incidentes se clasifican en **Menor, Menos Grave, Grave y Muy grave** según la PLATAFORMA DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA (GEMA), que usa las mejores prácticas para evaluar la gravedad.

Urgencia: Indica cuán rápido se debe resolver el incidente. Se clasifica como **Baja, Media o Alta** según el tiempo disponible para solucionarlo y el tipo de usuarios afectados.

Prioridad: Se define combinando el **Impacto** y la **Urgencia** del incidente. La PLATAFORMA DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA (GEMA) utiliza una matriz para establecer la prioridad del ANS como **Alto_nivel_1, Alto_nivel_2, Medio_Nivel_1, Medio_Nivel_2, Bajo_nivel_1, Y Bajo_nivel_2** para la resolución del ticket.

ANS POR CASO INDIVIDUAL	BAJO NIVEL 1
ANS por horarios de atención	BAJO NIVEL 2
ANS POR CASO INDIVIDUAL	MEDIO NIVEL 1
ANS por horarios de atención	MEDIO NIVEL 2
ANS POR CASO INDIVIDUAL	ALTO NIVEL 1
ANS por horarios de atención	ALTO NIVEL 2

Si la información proporcionada por el usuario para el incidente o requerimiento es insuficiente, la mesa de ayuda solicitará la información adicional mediante la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, que enviará automáticamente un correo al usuario. El usuario deberá responder en un plazo máximo de 120 horas. Si no se recibe respuesta dentro de este tiempo, se documentará la falta de información y se procederá a cerrar el ticket.

Para que un requerimiento o incidencia pueda ser atendido, es necesario proporcionar:

- **El servicio afectado.**
- **Una descripción detallada del problema**, incluyendo detalles específicos como el programa, número de expediente, factura, URL, ruta de red, línea telefónica, hardware, software, etc. Esto ayuda a identificar claramente el problema.
- **Imágenes o archivos adjuntos**, si son necesarios, para mostrar con más detalle el problema.

DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se detalla en el procedimiento **P-A-GTI-11** Gestionar la operación de servicios tecnológicos.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

N.º	ACTIVIDAD	CICLO PHVA	DESCRIPCIÓN
1	Enviar solicitud por correo electrónico	P	<p>¿Cuál es el usuario de la solicitud? Usuario externo, continuar con esta actividad. Usuario interno, continuar con actividad 3 "Crear petición de servicio"</p> <p>Los usuarios externos, el mecanismo que presentan la solicitud es Correo electrónico.</p> <p>Los Usuarios externos deben enviar las solicitudes a los correos electrónicos habilitados dependiendo del sistema de información en el cual se genera la incidencia o requerimiento.</p>
2	Crear caso	H	<p>Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) crea de manera automática la petición de servicios.</p> <p>Continuar con actividad 5. "Recibir solicitud".</p>
3	Crear petición de servicio	H	<p>Los Usuarios Internos deben reportar a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia el requerimiento o incidencia según corresponda de acuerdo con el M-A-GTI-04 Manual de usuario en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.</p>
4	Asignar automáticamente de acuerdo con categoría	H	<p>Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) asigna número a la solicitud automáticamente para la atención del Especialista Nivel 1 -Técnico o Profesional de Mesa de servicio de acuerdo con la categoría.</p> <p>¿Cuál es el tipo de solicitud? Requerimiento, Continuar con actividad 23 "Requerimientos" Incidencia, Continuar con actividad 24 "Gestión de incidentes"</p> <p>Continuar con la actividad 25 "Realizar seguimiento" de manera paralela.</p>
5	Recibir solicitud	H	<p>El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa debe verificar en la bandeja de entrada de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia los casos.</p>



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

	Verificar petición de servicio	H	<p>El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa debe verificar que la petición se encuentre asociada a alguno de los servicios definidos dentro del catálogo de Servicios o si la información registrada no es suficientemente clara para brindar una solución.</p> <p>¿Es clara la petición? No, continua con la actividad 7 "Solicitar aclaración" Si, continua con la siguiente pregunta</p> <p>¿El usuario se encuentra autorizado? No, continua con la actividad 16 "Documentar y anular petición" Si, continua con la siguiente pregunta.</p> <p>¿Es necesario tipificar o recategorizar? No, continua con la actividad 20 "Asignar y escalar petición" Si, continua con la actividad 19 "Tipificar y/o recategorizar".</p>
7	Solicitar aclaración	H	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa debe solicitar al usuario información adicional y detallada o aclaratoria del caso radicado.
8	Enviar correo electrónico y cambiar estado ha Suspendido	H	<p>La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) un correo electrónico al usuario con la solicitud requerida por el Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa e informando a su vez que el caso queda en estado suspendido.</p> <p>Si es usuario externo, continuar con actividad 9 "Recibir correo electrónico de solicitud de aclaración".</p> <p>Si es usuario interno, continuar con actividad 13 "Complementar información".</p> <p>Si se cumple el tiempo definido en el árbol de servicios para ese tipo de petición, sin respuesta, así sea usuario interno o externo, continua con la actividad 15 "Cambiar estado a En proceso".</p>
9	Recibir correo electrónico de solicitud de aclaración	H	El Usuario Externo recibe el correo electrónico con la solicitud de aclaración del caso radicado.
10	Complementar y enviar información por correo electrónico	H	El Usuario Externo debe complementar la información solicitada por correo electrónico.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

11	Recibir complemento	H	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa recibe la información complementada, y la debe asociar al caso correspondiente.
12	Cambiar estado a En proceso	H	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa debe cambiar el estado de la solicitud a "En proceso" en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia. Continúa con la actividad 6 "Verificar petición de servicio".
13	Complementar información	H	Los Usuarios Internos deben documentar y aclarar la información requerida por Técnico o Profesional Mesa de Servicio Nivel 1 o Líder de Mesa en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia por el número de caso. Continúa con la actividad 15 "Cambiar estado a En proceso"
14	Cambiar estado a En proceso	H	Si ha pasa un tiempo y el usuario no realiza la aclaración de la solicitud dentro del plazo establecido en el árbol de servicios, el caso será cambiado automáticamente a "en proceso" en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia. Continúa con la actividad 16 "Documentar y anular petición".
15	Cambiar estado a En proceso	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) cambia automáticamente el estado del caso a "en proceso". Continúa con la actividad 6 "Verificar petición de servicio".
16	Documentar y anular petición	H	El Líder de Mesa de Servicios debe documentar y anular la solicitud en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, siempre y cuando el solicitante no haya aclarado la solicitud dentro los tiempos establecidos (G-A-GTI-10 Acuerdos de niveles de servicio Y catálogo de servicios TI) o porque el usuario no se encuentra autorizado.
17	Cambiar estado ha Anulado y comunicar al solicitante	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) cambia el estado de la solicitud a "anulado" y envía automáticamente correo electrónico al solicitante notificando el estado de anulado de la solicitud
18	Recibir correo electrónico de cierre	H	El Usuario Externo recibe correo electrónico con la notificación de Anulado. Fin del procedimiento.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

19	Tipificar y/o recategorizar	H	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa una vez validada la información remitida por el usuario procederá a tipificar y/o recategorizar la petición en la Plataforma de gestión y mesa de asistencia.
20	Asignar y escalar petición	H	El Especialista Nivel 1 o Líder de Mesa debe asignar y escalar la petición a través de la Plataforma de gestión y mesa de asistencia conforme al árbol de servicios al profesional encargado.
21	Cambiar estado y comunicar al solicitante	H	La Plataforma de gestión y mesa de asistencia (tarea automática) cambia el estado del caso a asignado y envía automáticamente correo electrónico al solicitante. Clasificación de la petición Requerimiento , continua con la actividad 23 "Requerimientos" Incidencia , continua con la actividad 24 Gestión de Incidentes.
22	Recibir correo electrónico de petición asignada	H	El Usuario recibe correo electrónico con la notificación que el caso ya ha sido asignado al Profesional de Mesa de Servicio para su revisión, análisis y solución.
23	Requerimientos	H	Las actividades 23 y 25 se realizan de manera paralela. Gestionar la solicitud conforme a la etapa de "Requerimientos" del presente procedimiento.
24	Gestión de Incidentes	H	Las actividades 24 y 25 se realizan de manera paralela. Gestionar la solicitud conforme a la etapa "Gestión de incidentes del presente procedimiento.
25	Realizar seguimiento	V	Paralelamente el Líder de Mesa de Servicios debe realizar seguimiento y medición del cumplimiento de los ANS definidos en el árbol de servicios. Fin del procedimiento.

CATALOGOS DE SERVICIOS DE LAS PLATAFORMAS DE GESTIÓN Y MESA DE ASISTENCIA

Los catálogos de servicios de mesa de ayuda y el módulo de servicios administrativos, son un documento o herramienta que describe todos los servicios y soporte que se ofrece a los usuarios. Este catálogo proporciona detalles sobre:



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI				SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico					
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024				Código: G-A-GTI-10	

TIPO DE CASO	CATALOGO DE SERVICIOS OTIC	Alto Nivel_1	Alto Nivel_2	Medio Nivel_1	Medio Nivel_2	Bajo Nivel_1	Bajo Nivel_2
INCIDENTES	.1 Cuentas de Correo o Equipo de Computo	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.1 Cuentas de Correo o Equipo de Computo	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	2 Apoyo en Backup	0	0	0	0	0	0
REQUERIMIENTOS	2 Apoyo en Backup	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.3 Equipo de cómputo o portátil	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.3 Equipo de cómputo o portátil	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	4 Servicios de impresoras y escáner	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	4 Servicios de impresoras y escáner	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	.5 Gestión de red LAN y WIFI	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	.5 Gestión de red LAN y WIFI	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	6 Utilitarios y Ofimática	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	6 Utilitarios y Ofimática	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	7 Aplicaciones y Desarrollo Web	4	6	8	16	36	48
REQUERIMIENTOS	7 Aplicaciones y Desarrollo Web	8	12	16	28	60	72
INCIDENTES	8 Seguridad información	2	4	6	8	12	16
REQUERIMIENTOS	8 Seguridad información	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	9 Información geográfica	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	9 Información geográfica	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	10 Gestor de infraestructura	4	6	8	16	36	48
REQUERIMIENTOS	10 Gestor de infraestructura	8	12	16	28	60	72
INCIDENTES	11 Gestión del conocimiento	0	0	0	0	0	0
REQUERIMIENTOS	11 Gestión del conocimiento	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	12 Salas/Auditorio /Audiovisuales	2	4	6	8	11	14
REQUERIMIENTOS	12 Salas/Auditorio /Audiovisuales	4	6	8	12	16	24
INCIDENTES	13 Soporte VITAL	8	26	16	48	37	73
REQUERIMIENTOS	13 Soporte VITAL	9	37	17	73	49	129

TIPO DE CASO	CATALOGO DE SERVICIOS ADMINISTRATIVA	Alto nivel_1	Alto nivel_2	Medio Nivel_1	Medio Nivel_2	Bajo nivel_1	Bajo nivel_2
REQUERIMIENTOS	1.Solicitud de Carné	24	32	40	48	56	64
REQUERIMIENTOS	2.Duplicado de Carné	8	16	24	32	40	48
REQUERIMIENTOS	3.Mantenimiento Locativos	40	56	72	88	104	120
REQUERIMIENTOS	4. Servicio de estación de café	8	16	24	32	40	48
REQUERIMIENTOS	5. Solicitud de elementos de consumo.	40	56	72	88	104	120
REQUERIMIENTOS	6. Solicitud de elementos devolutivos	24	32	40	48	56	64
REQUERIMIENTOS	7. Transporte	8	16	24	32	40	48
REQUERIMIENTOS	8. Préstamo de salas y espacios	8	16	24	32	40	48

GESTIÓN Y APLICACIÓN DEL ANS

La gestión de distribución de casos en el MADS es fundamental para garantizar la correcta aplicación de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la implementación efectiva del catálogo de servicios. Este catálogo incluye una discriminación detallada de servicios, categorizados en sus respectivas categorías y subcategorías. Además, se consideran los niveles de escalamiento y soporte de acuerdo con el impacto de la incidencia y/o requerimiento.

Una gestión eficaz facilita el diálogo entre los especialistas, permitiendo una resolución rápida, eficaz y conforme a los ANS. De esta manera, se asegura una solución adecuada a los inconvenientes y se



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

contribuye a la satisfacción del usuario. Los niveles de escalamiento y soporte de acuerdo con el impacto de la incidencia y/o requerimientos se clasificarán así:

SERVICIOS DE OTIC	RESPONSABLE DEL SERVICIO O CATEGORIA	TIPIFICACION - INCIDENTE O REQUERIMIENTO	CATEGORIA	SUBCATEGORIAS	SUB-SUBCATEGORIAS	IMPACTO	URGENCIA	PRIORIDAD o ANS	Alto nivel 1 caso individual	Alto nivel 2 carga laboral	Medio nivel 1 caso individual	Medio nivel 2 carga laboral	Bajo nivel 1 caso individual	Bajo nivel 2 carga laboral	TIEMPO PARA REACTIVACION DE CASOS SUSPENDIDOS
TIEMPOS DE ANS															
Cuentas de Correo y dominio	Helvis Murcia	REQUERIMIENTO	Cuentas de usuario	Servicios de cuentas de correo	Configuración de Buzones	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200
					Seguimiento y auditorias de actividades o Reportes de correo	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
					Solicitud de asignación de licencias o eliminación de cuentas de correo	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
				Servicios de cuentas de Dominio	Novedades de Talento Humano para cuentas de funcionarios	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
		Solicitud de creación o activación de cuentas de usuario	Menor		Medio	Bajo_nivel_1									
		INCIDENTE	Fallas de creación de usuario de equipo	Error de Carga del perfil	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2	120							
Bloqueo de Usuario	Menos Grave			Medio	Medio_Nivel_2										



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

					Error de Contraseña	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
					Error de Creación	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
				Fallas de cuentas de correo, OneDrive y aplicaciones	Error de carga de perfil	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
					Error de Microsoft teams	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Error de OneDrive	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Error de Sincronización	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Error de envío de correos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Error de firma de correo	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Error de recepción de correos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Problemas al adjuntar Documentos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
Apoyo en Backup	Helvis Murcia	REQUERIMIENTO	Apoyo en copias de Seguridad		Backup de Equipo de Computo	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200				
					Backup de Correo Electrónico	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
Equipo de cómputo o portátil	Manuel Castro	REQUERIMIENTO	Servicios de cómputo o portátil	Servicios de Soporte de Hardware	Alistamiento de equipos de Almacén	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200				
				Conceptos Técnicos	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Mantenimiento de equipos	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Solicitar garantía	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Solicitudes de	Configuración de Hardware	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

				Configuración	Configuración de software	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
				Verificación de actualizaciones de software	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2									
		INCIDENTE	Fallas Equipo de Cómputo o portátil	Fallas de hardware en equipos de escritorio y Portátiles	Error de dominio	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1	120	240	360	480	660	840	7200	
					Error de encendido	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1								
					Error de Periféricos CPU	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1								
					Error de Sonido	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
					Error de tarjeta de red	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1								
					Error de Video	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1								
					Fallas de unidad de CD o DVD	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
					No funciona display del portátil	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
					No funciona teclado portátil	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
					No funciona touchpad del portátil	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
					Fallas de Sistema operativo	Sistema operativo Linux	Menos Grave	Alto								Medio_Nivel_1
						Sistema operativo Windows	Menos Grave	Alto								Medio_Nivel_1
Servicios de impresoras o escáner	Cristian Camilo Sastoque Betancourt	REQUERIMIENTO	Servicios de Impresoras o escáner	Requerimientos a impresoras o escáner	Apoyo en instalación Impresoras	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200	
					Cambio de kit mantenimiento	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

				Instalación/Cambio de Tóner	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Solicitud de Garantía	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
			Solicitudes de Configuración de impresora o escáner	Ajuste/Revisión Cuota Impresión	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
				Configuración de bandejas	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Configuración en red	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Configuración PIN Impresión	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Fallas de Hardware de Impresora o escáner	Atasco de papel en escáner	Grave	Medio	Medio_Nivel_1										
					Atasco de papel en impresora	Grave	Medio	Medio_Nivel_1										
			Fallas de Impresora		Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
			Fallas de escáner		Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
			No enciende		Grave	Medio	Medio_Nivel_1	120	240	360	480	660	840	7200				
			Fallas de Configuración de Impresora o escáner	Bloqueo de PIN	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
				Calidad de Impresión	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
				Error de Impresión	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
				Error de Red	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
				Error en aumento de cuota	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
Gestión de red LAN y WIFI	Yeison Elías Chaparro Ayala	REQUERIMIENTO	Servicios en Gestión de red	Configuración de Redes e internet	Requerimiento conexión de red - LAN	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200			



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

				Requerimiento conexión de red - Wifi	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Requerimiento configuración de switches	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
			Permisos de navegación o cargue de información	Acceso a paginas laborales	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Creación de reglas	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Seguimiento de Filtro Web	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Habilitación o Bloqueo de puertos	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Navegación YouTube o Facebook	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Configuración VPN	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
			Requerimiento VPN	Monitoreo Conexiones VPN	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Servicios de Configuración	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
			Servicios de Telefonía IP	Solicitud de reportes	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
				Falla de configuración	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
			Falla de Telefonía IP	Falla física del teléfono	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1												
				Caida total de internet	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1												
		INCIDENTE	Falla en gestión de red	Falla en Conectividad	Falla de VPN	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
					Falla de Equipo AP, Switches o Router	Grave	Alto	Alto_nivel_2											
								120	240	360	480	660	840	7200					



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

					Lentitud de Banda	Menor	Medio	Bajo_nivel_1										
					Falla navegación NAC	Grave	Alto	Alto_nivel_2										
Aplicativos Ofimáticos	Manuel Castro	REQUERIMIENTO	Solicitud de herramientas de ofimática	Herramientas de Gestión y Utilidades	Falla Firewall/Forinet	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1	240	360	480	720	960	1440	7200			
					Falla de físico de hardware	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1										
					Falla en Configuración	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1										
					No enciende /Sin red	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1										
					Antivirus	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2										
				Firmas Digitales	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Instalación 7-zip	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
	Requerimiento Navegadores	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2														
	Requerimiento Pdf acrobat	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2														
	Software SIG	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2														
	INCIDENTE			Falla de utilitarios	Fallas de herramientas de Gestión y Utilidades	Instalación de Office 365	Menos Grave	Medio										Medio_Nivel_2
						Requerimiento otras aplicaciones	Menor	Bajo										Bajo_nivel_2
						Falla de 7-zip	Menos Grave	Alto										Medio_Nivel_1
						Falla de Acrobat Reader	Menos Grave	Alto										Medio_Nivel_1
Falla de Antivirus						Grave	Alto	Alto_nivel_2										
Falla de firmas digitales						Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1										
Falla de Java						Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1										
Falla de Navegadores	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1															
Falla software SIG	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1															
Falla de aplicación teams	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1															



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

				Fallas de herramientas de Productividad	Falla Office 365, Paquete de Ofimática	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1								
				Fallas de Productividad	Falla Otras aplicaciones externas	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1								
Aplicaciones y Desarrollo Web	Diego Caicedo	REQUERIMIENTO	Solicitudes de Aplicaciones WEB	Proyectos Nuevos	Desarrollo software	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	480	720	960	1680	3600	4320	7200	
					Iniciativa de proyecto tecnológico	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
				Requerimiento BD SQL	Actualización de datos	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Carga de datos	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Catalogación	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Gestión o Monitoreo	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Permisos de usuario	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Respaldo y recuperación	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
				Solicitud en aplicaciones WEB	Soporte Paz y salvo	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Soporte SOMOSIG	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Portal web o intranet	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Solicitud en aplicaciones Externas	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Soporte Arca	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Soporte a usuarios Keycloak	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
					Soporte Gema	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
Soporte Hominis	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2													
Soporte SGD	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2													



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

		INCIDENTE	Falla de aplicaciones WEB	Fallas en Bases de datos	Soporte SIIF nación/El ogic	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	960	2160	2880	7200
					Soporte Ulises	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
					Soporte WIKI	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
					Soporte a usuarios GITLAB	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
				Fallas en aplicaciones WEB	Falla BD Oracle	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1							
					Falla BD SQL	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1							
					Falla del SOMOS SIG	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1							
					Falla aplicación WIKI	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1							
					Falla de Arca	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1							
					Falla GEMA	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1							
					Falla Hominis	Grave	Medio	Medio_Nivel_1							
					Falla Keycloak	Grave	Medio	Medio_Nivel_1							
					Falla Otras aplicaciones externas	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1							
					Falla Portal Web o internet	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1							
					Falla SIGEP	Grave	Medio	Medio_Nivel_1							
Falla SIIF NACIÓN	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
Falla Ulises	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
Seguridad de la información	Andrés Cadena	REQUERIMIENTO	Solicitud en seguridad de la información	Requerimientos en Seguridad de la Información	Requerimiento análisis de vulnerabilidades	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200
					Requerimiento de concepto técnico	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

				Requerimiento de análisis y uso de software en términos de seguridad	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Requerimiento de cifrados de información confidencial	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
				Acceso no autorizado a la información tanto física como lógica, sistemas de información, servicios o infraestructura tecnológica.	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1											
	INCIDENTES	Falla en seguridad de la información	Acceso no Autorizado (Alguien accede a información o sistemas sin permiso.)	Suplantación de identidad (alguien se hace pasar por otra persona).	Grave	Medio	Medio_Nivel_1	120	240	360	480	720	960	7200				
				Cambio no autorizado de información.	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1											
				Acceso, modificación, eliminación/borrado no autorizado de la información.	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

					Robo de contraseñas	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
					Compromiso de cuenta privilegiada	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
					Compromiso de cuenta sin privilegios	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
					Fuga de información	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
					Exposición o Divulgación no autorizada de información sensible, sin el permiso o la autorización del propietario	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Compromiso de Cuenta Servicio	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
				Ataques de Correo y Programas Maliciosos (Malware - Programas dañinos que afectan tu computadora o red.)	Virus - se refiere a un tipo específico de software malicioso para infectar sistemas informáticos, dispositivos móviles o redes, con el objetivo de causar daños, robar información sensible,	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

					o realizar otras acciones perjudiciales sin el consentimiento del usuario.														
					Spam - se refiere al envío masivo e indiscriminado de mensajes no solicitados de correo electrónico, mensajes de texto, redes sociales	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Ransomware - es un tipo de software malicioso diseñado para cifrar archivos en el sistema de la víctima y luego exigir un rescate (ransom) a cambio de que le proporcionen la clave de descifrado.	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1											
					Evidencia de malware y Amenaza Persistente Avanzada - APT describe un tipo	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

					de ciberataque altamente sofisticado y dirigido, generalmente llevado a cabo por actores con recursos significativos, como gobiernos, organizaciones criminales o grupos de ciberespionaje.															
					Phishing Correo Electrónico - Envío de correos electrónicos fraudulentos que parecen proceder de fuentes legítimas (como bancos o proveedores de servicios) para engañar a las personas y hacer que revelen información confidencial.	Menos Grave	Medio	Medio _Nivel _2												
					Error de seguridad	Menos Grave	Medio	Medio _Nivel _2												



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

					Antivirus (Endpoint)														
					Liberación de correos en cuarentena	Menos Grave	Medio	Medio	Nivel 2										
					Spyware - es un software malicioso para recopilar información sobre las actividades de un usuario en su computadora u otro dispositivo o sin su consentimiento explícito.	Menos Grave	Medio	Medio	Nivel 2										
					Acceso a contenido WEB no autorizado	Menos Grave	Medio	Medio	Nivel 2										
					Adware - es un software que muestra anuncios publicitarios de manera intrusiva en el sistema del usuario.	Menos Grave	Medio	Medio	Nivel 2										
				Tratamiento de Datos Personales	Pérdida o sustracción de información de datos personales	Grave	Medio	Medio	Nivel 1										
					Modificación o alteración no autorizada	Grave	Medio	Medio	Nivel 1										



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

					a de información de datos personales															
					Eliminación o borrado no autorizado de información de datos personales	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
					Tratamiento inadecuado o uso no autorizado de información de datos personales.	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
				Intentos de Intrusión	Intentos de acceso	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
					Explotación de vulnerabilidades	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1												
					Puertas traseras	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1												
					Compromiso de cuenta	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												
					Ataque de diccionario y fuerza bruta	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1												
					Múltiples intentos de inicio de sesión	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2												
				Fraude Informático	Derechos de Autor (Licenciamiento)	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
					Copyright y Marca	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
					Sabotaje - acciones deliberadas	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2												



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

					as e intencionales con el objetivo de dañar, interrumpir, manipular o destruir sistemas, redes o datos (Daño Físico o Manipulación de Hardware, Daño a Software y Datos)															
					Suplantación de entidades o de sus funcionarios en sitios WEB o en Redes Sociales	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2												
					Uso no autorizado de recursos tecnológicos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2												
				Recopilación de Información	Scanning - se refiere al proceso de examinar un sistema, red o aplicación para identificar información específica, vulnerabilidades, o configuraciones que puedan ser	Grave	Medio	Medio_Nivel_1												



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

					utilizadas para un análisis más detallado o para la explotación.														
					Sniffing - es una técnica utilizada en redes de computadoras para interceptar y analizar el tráfico de datos que circula a través de una red.	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											
					Ingeniería Social - Es un conjunto de técnicas y métodos utilizados por los atacantes para manipular a las personas con el fin de obtener información confidencial, acceso no autorizado a sistemas.	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Intercepción de información	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1											
					Uso no autorizado de utilitarios	Grave	Medio	Medio_Nivel_1											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

					Ataque de denegación de servicio (DoS / DDoS)	Muy Grave	Alto	Alto_nivel_1									
					Defacement - ataque a un sitio web que cambia la apariencia visual de sus páginas	Grave	Medio	Medio_Nivel_1									
					Ataques de inyección SQL - permite insertar código SQL malicioso en las consultas de una aplicación web para manipular una base de datos.	Grave	Medio	Medio_Nivel_1									
				Ataques y Vulnerabilidades en aplicativos WEB	Ataques de XSS-Cross - Site Scripting permite ejecutar scripts maliciosos (generalmente JavaScript)	Grave	Medio	Medio_Nivel_1									
					Ataques de RFI Remote File Inclusion - permite incluir y ejecutar archivos remotos desde un	Grave	Medio	Medio_Nivel_1									



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

					servidor externo																
					Certificados SSL/TLS - Protocolos de seguridad para establecer conexiones cifradas y seguras en Internet	Grave	Medio	Medio_Nivel_1													
					Puertas traseras (backdoors) - Son métodos secretos o vulnerabilidades intencionales incorporadas en software, sistemas operativos, dispositivos o redes por diseñadores, desarrolladores o incluso por personas malintencionadas.	Grave	Medio	Medio_Nivel_1													
					Exposición Pública - Situación en la cual datos, sistemas o recursos que deberían estar protegidos y ser accesible	Grave	Medio	Medio_Nivel_1													



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

					s solo de manera controlada, se vuelven accesibles de forma no autorizada.														
				Ataques de Red	Ataques de red Man-in-the-Middle (MITM) hombre en el Medio	Grave	Medio	Medio _Nivel _1											
					ARP Poisoning (Envenenamiento ARP)	Grave	Medio	Medio _Nivel _1											
					DNS Poisoning (Envenenamiento de DNS)	Grave	Medio	Medio _Nivel _1											
					Movimiento lateral - intento de controlar recursos dentro de la misma red.	Grave	Medio	Medio _Nivel _1											
					Sesión Hijacking - secuestro de sesiones o cuentas	Grave	Medio	Medio _Nivel _1											
					Errores o malas configuraciones en seguridad perimetral	Menos Grave	Medio	Medio _Nivel _2											
					Errores en segmentación	Menos Grave	Medio	Medio _Nivel _2											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

					Manipulación de Red	Grave	Alto	Alto_nivel_2																			
					Fallo de red cableada o Inalámbrica	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																			
				Indisponibilidad	Falla UPS o Planta Eléctrica	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																			
					Fallo aire acondicionado	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																			
					Fallo de dispositivos o sistemas	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																			
					Indisponibilidad de Servicios de TI	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																			
					Fallo Energía	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																			
					Reporte de Robo o Pérdida de Elementos	Dispositivos Móviles (Celulares, Tablets, Portátiles, Otros)	Menos Grave	Medio									Medio_Nivel_2										
						Medios de Almacenamiento	Menos Grave	Medio									Medio_Nivel_2										
				Equipos de Comunicaciones, Servidores e Impresoras		Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2																			
				Información geográfica	Carlos Sarmiento	REQUERIMIENTO	Servicios de Información geográfica	Actualización base de datos geográfica									Solicitud de Apoyo Aplicaciones ArcGIS	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200
								Solicitud de réplica de base de datos geográfica									Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
Solicitud información	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2																								



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI			 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico			
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024			Código: G-A-GTI-10

					fuentes externas														
					Creación usuarios / Contraseñas	Actualización de Datos	Menor	Bajo											Bajo_nivel_2
						Solicitud de usuario ArcGIS online	Menor	Bajo											Bajo_nivel_2
						Usuario Geonetwork	Menor	Bajo											Bajo_nivel_2
Gestor de infraestructura	Wilmar Diaz	REQUIERIMIENTO	Servicios de Infraestructura	Configuración de AD, accesos, respaldo, espacio en discos y conexión	Accesos Reportados y Auditoria de Usuario	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1	480	720	960	1680	3600	4320	7200				
					configuración de DHCP	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Configuración de DNS	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Configuración de privilegios en el perfil D.A.	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1											
					Gestión de despliegues	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1											
					Preventivo de servidores Limpieza de Temporales	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1											
					Servicio de Gestión de cambio	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1											
					Sincronización y movimientos de usuarios o equipos con AD	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1											
					Solicitud de ampliación o espacio	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

					en servidores				240	360	480	960	2160	2880	7200			
					Solicitud de Nuevos Servidores o Modificaciones	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1										
					Verificación de certificados de seguridad	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1										
					Solicitud de carpetas compartidas	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2										
					Solicitudes de infraestructura del Data Center	Soporte físico de aire acondicionado	Menos Grave	Bajo								Bajo_nivel_1		
						Soporte físico de servidores	Menos Grave	Bajo								Bajo_nivel_1		
						Soporte físico de UPS	Menos Grave	Bajo								Bajo_nivel_1		
					INCIDENTE	Fallas de infraestructura	Fallas de configuración de acceso y conexión	Falla de carpetas compartidas								Grave	Alto	Alto_nivel_2
								Falla de Certificados SSL								Grave	Alto	Alto_nivel_2
	Falla de DHCP	Grave	Medio	Medio_Nivel_1														
	Falla de DNS	Grave	Medio	Medio_Nivel_1														
	Falla del perfil Administrativo en AD	Grave	Medio	Medio_Nivel_1														
	Falla en espacio de almacenamiento en servidores	Grave	Medio	Medio_Nivel_1														



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

				Falla en servidor	Grave	Medio	Medio_Nivel_1								
			Fallas de infraestructura del Data Center	Falla aire acondicionado	Grave	Medio	Medio_Nivel_1								
				Falla servidores	Grave	Medio	Medio_Nivel_1								
				Falla Switches	Grave	Medio	Medio_Nivel_1								
				Falla UPS	Grave	Medio	Medio_Nivel_1								
Gestión del conocimiento	Rafael Castañeda	REQ UERIMIENTO	Servicios de Gestión de conocimiento	Apoyo en elaboración de Guías, Encuestas y Manuales	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	480	720	960	1680	3600	4320	7200	
	Luz Mary Useche			Apoyo en transmisión de Información y publicaciones	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
Salas/Audiovisuales	Héctor Ángel	REQ UERIMIENTO	Auditorio/Audiovisuales	Compañamiento en conexión de elementos audiovisuales	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2	120	240	360	480	660	840	7200	
				Solicitudes para Auditorio/Audiovisuales	Compañamiento en conexión de elementos de videoconferencia	Menor	Bajo								Bajo_nivel_2
				Modificación de fechas	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
				Solicitud de Auditorio	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2								
		INCIDENTE	Soporte a Salas/Audiovisuales	Fallas en elementos Audiovisuales	No enciende	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2	240	360	480	720	960	1440	7200
				No proyecta	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2								
		REQ UERI		Actualización de	Menor	Medio	Bajo_nivel_1	540	2220	10	4380	297	77	7200	



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10


Soporte operación VITAL	Dany Martínez	MIENTO (soporte)	REQUERIMIENTOS VITAL	REQUERIMIENTOS VITAL	datos básicos de usuario				20	40	40
					Cambio de solicitante para un expediente en VITAL	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2			
					Capacitación Autoridad Ambiental	Menor	Medio	Bajo_nivel_1			
					Consulta estado de trámite	Menor	Medio	Bajo_nivel_1			
					Creación, activación y/o desactivación de usuarios para Autoridades Ambientales	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1			
					Descarga o visualización de documentos anexos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2			
					Inconvenientes para el acceso a VITAL- Restablecimiento de contraseña	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1			
					Inconvenientes para el acceso a VITAL- Usuario bloqueado	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1			
					Inconvenientes para el acceso a VITAL-	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1			



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIC Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

				Usuario desactivado	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
				Interoperabilidad Autoridad Ambiental	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
				Modificación perfil de usuario	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
				Solicitud cambio o actualización formularios de tramites	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
				Solicitud desarrollo de mejoras o actualizaciones	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
				Soporte en trámites y solicitudes	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
				Traslado trámite de Autoridad Ambiental	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
		REQUERIMIENTOS LOFL	REQUERIMIENTOS LOFL	Activación de usuario	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
		REQUERIMIENTOS LOFL	REQUERIMIENTOS LOFL	Capacitación funcionarios	Menor	Medio	Bajo_nivel_1							
		REQUERIMIENTOS LOFL	REQUERIMIENTOS LOFL	Solicitud desarrollo de mejoras o actualizaciones	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2							
		REQUERIMIENTOS RUIA	REQUERIMIENTOS RUIA	Solicitud actualización de datos ingresados por error (Autoridades)	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2							



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

				Ambientales)															
			REQUERIMIENTOS SILAMC	REQUERIMIENTOS SILAMC	Creación o activación de usuarios	Menor	Medio	Bajo_nivel_1											
					Modificación de archivos o documentos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Modificación documentos expedientes	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Modificación de NUR	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Solicitud ajuste parametrización	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Desbloqueo de usuario	Menos Grave	Alto	Medio_Nivel_1											
					Solicitud de desarrollo de mejoras o actualizaciones	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Solicitud ajuste parametrización sila MC	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
			REQUERIMIENTOS SUNL	REQUERIMIENTOS SUNL	Inconsistencia Saldos	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
					Solicitud creación / modificación de usuarios para los funcionarios de las Autoridades Ambientales	Menor	Medio	Bajo_nivel_1											
					Solicitud de cargue / creación	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI		SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico		
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024		Código: G-A-GTI-10

				de especies														
				Solicitud de soporte inconsistentes (Autoridades Ambientales)	Menos Grave	Medio	Medio_Nivel_2											
				Solicitud desactivación de usuarios para los funcionarios de las Autoridades Ambientales	Menor	Medio	Bajo_nivel_1											
				Solicitud desarrollo de mejoras o actualizaciones	Menor	Bajo	Bajo_nivel_2											
	INCIDENTE (soporte)	Fallas VITAL	Fallas VITAL	Falla servicio de notificaciones	Grave	Alto	Alto_nivel_2	480	1550	960	2880	2200	4380	7200				
Inconsistencias en Autoliquidación (ANLA)				Menor	Medio	Bajo_nivel_1												
Inconsistencias prueba dinámica (ANLA)				Menor	Medio	Bajo_nivel_1												
Indisponibilidad del sitio web				Grave	Alto	Alto_nivel_2												
Inconsistencias de pago por PSE (ANLA)				Menor	Medio	Bajo_nivel_1												
Error en funcionamiento				Grave	Bajo	Medio_Nivel_2												
Inconsistencia de ingreso		Grave	Bajo	Medio_Nivel_2														
	Fallas LOFL	Fallas LOFL																



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI						SOMOSIG	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico						Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024						Código: G-A-GTI-10	

			Fallas SILAMC	Fallas SILAMC	Error al finalizar actividad	Grave	Bajo	Medio_Nivel_2								
Punto único de autenticación	Manuel Castro	REQUERIMIENTO	Único Punto de Autenticación	Actualización de Roles y Responsabilidades	no aplica	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1	120	240	360	480	660	840	7200	
				Creación de Usuarios	no aplica	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1								
				Sincronización	no aplica	Menos Grave	Bajo	Bajo_nivel_1								

SERVICIOS DE ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE DEL SERVICIO O CATEGORIA	TIPIFICACION - INCIDENTE O REQUERIMIENTO	CATEGORIA	SUBCATEGORIAS	IMPACTO	URGENCIA	PRORIDAD O ANS	Alto nivel 1 caso individual	Alto nivel 2 caso individual	Medio nivel 1 caso individual	Medio nivel 2 caso individual	Bajo nivel 1 caso individual	Bajo nivel 2 caso individual	TIEMPO PARA REACTIVACION DE CASOS SUSPENDIDOS
1.Solicitud de Carné	Gabriel Ignacio Barguil Orrego	REQUERIMIENTO	1.Solicitud de Carné	CONTRATISTA	Menor	Alta	Medio - Nivel_2	24	32	40	48	56	64	7200
				FUNCIONARIO	Menor	Alta	Medio - Nivel_2	24	32	40	48	56	64	7200
2. Duplicado de Carné		REQUERIMIENTO	2. Duplicado de Carné	CONTRATISTA	Menor	Alta	Medio - Nivel_2	8	16	24	32	40	48	7200
				FUNCIONARIO	Menor	Alta	Medio - Nivel_2	8	16	24	32	40	48	7200



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI						SOMOSIG	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico						Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024						Código: G-A-GTI-10	

						Ni ve L 2											
3. Mantenimiento Locativos	Andrés Mauricio García Orjuela	REQUERIMIENTO	3. Mantenimiento Locativos	Soporte a instalaciones eléctricas	Menos Grave	Alta	Medio - Nivel 1	40	56	72	88	104	120	7200			
				Soporte a Mobiliarios	Menos Grave	Baja	Bajo nivel 1	40	56	72	88	104	120	7200			
				Soporte a Sanitarios	Menos Grave	Baja	Bajo nivel 1	40	56	72	88	104	120	7200			
				Soporte de Infraestructura física	Menos Grave	Alta	Medio - Nivel 1	40	56	72	88	104	120	7200			
4. Servicio de estación de café	Mario Enrique Pérez	REQUERIMIENTO	4. Servicio de cafetería	Estación de café para eventos	Menos Grave	Baja	Bajo nivel 1	8	16	24	32	40	48	7200			
5. Solicitud de elementos de consumo.	Nidia Rodríguez Arévalo	REQUERIMIENTO	5. Solicitud de elementos de consumo.	Pedido mensual útiles de oficina (papelería):	Menor	Baja	Bajo nivel 2	40	56	72	88	104	120	7200			
				SOLICITUDES EXTEMPORANEAS	Menor	Alta	Medio - Nivel 2	40	56	72	88	104	120	7200			
6. Solicitud de elementos devolutivos	Nidia Rodríguez Arévalo	REQUERIMIENTO	6. Solicitud de elementos devolutivos	1. Traspaso, Salida o Reintegro de elementos	Menor	Baja	Bajo nivel 2	24	32	40	48	56	64	7200			
				2. Traslado	Menor	Baja	Bajo nivel 2	24	32	40	48	56	64	7200			



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI						SOMOSIG	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico						Sistema Integrado de Gestión	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024						Código: G-A-GTI-10	

				físico de equipos		Baja	Baja	Bajo nivel 2									
				3. Toma de inventario	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	24	32	40	48	56	64			7200
				4. Reporte de inventario	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	24	32	40	48	56	64			7200
7. Transporte	Henry Gutiérrez	REQUERIMIENTO	7. Transporte	1. Programar Servicio	Menos Grave	Alta	Alta	Medio Nivel 1	8	16	24	32	40	48			7200
				2. Cancelar Servicio	Menos Grave	Alta	Alta	Medio Nivel 1	8	16	24	32	40	48			7200
8. Préstamo de salas y espacios	Gabriel Ignacio Barguil Orrego	REQUERIMIENTO	8. Préstamo de salas y espacios	.1. Sala Capacitaciones Orquídeas	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	8	16	24	32	40	48			7200
				.2. Sala Amazonas	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	8	16	24	32	40	48			7200
				.3. Sala Jaguar Comisión de personal	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	8	16	24	32	40	48			7200
				.4. Sierra Nevada	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	8	16	24	32	40	48			7200
				.5. Sala Santurbán	Menor	Baja	Baja	Bajo nivel 2	8	16	24	32	40	48			7200



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI						SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión	
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico							
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024						Código: G-A-GTI-10	

					el 2													
				.6. Sala Cundina marca	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				.7. Sala Colibrí	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				.8. Sala Frailejón	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				.9. Sala Ariari	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				10. Sala Sinú	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				11. Sala Caño Cristales	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				12. Sala Tairona	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				13. Espacio de trabajo colaborativo	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				14. Terraza	Menor	Baja	Ba jo _n iv el 2	8	1 6	24	32	40	48					7200
				15. Hall de ingreso a las	Menor	Baja	Ba jo _n iv	8	1 6	24	32	40	48					7200



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI						SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión			
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico									
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024						Código: G-A-GTI-10			

				instalaciones			el 2													
				16. Parquadero	Menor	Baja	Bajo nivel 2													7200
									8	6	24	32	40	48						

NIVELES DE SOPORTE PARA LA GESTIÓN DEL ANS

A continuación, se detallan los niveles de servicio y las responsabilidades generales asignadas a los especialistas para la gestión de la aplicación de este documento. Utilizando la Plataforma de gestión y mesa de asistencia, se debe asegurar el cumplimiento de los tiempos establecidos y realizar el seguimiento de los casos no atendidos dentro del período estipulado:

Mesa de Ayuda - Especialista Nivel 1:

Es el primer punto de contacto para los usuarios que experimentan problemas o necesitan asistencia. Este rol es crucial para garantizar una respuesta rápida y eficaz, conforme a los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.

El especialista de Nivel 1 proporciona soporte básico y actúa como el primer filtro para los problemas que podrían requerir atención más especializada. Sus principales responsabilidades incluyen:

- Recepción y Registro de Incidentes y Requerimientos:** El especialista de Nivel 1 es responsable de recibir y registrar todos los detalles de los incidentes y requerimientos en el sistema de gestión de tickets. Este registro inicial es fundamental para asegurar un seguimiento adecuado y una resolución eficiente.
- Diagnóstico Inicial y Solución de Problemas Básicos:** Los especialistas de Nivel 1 diagnostican problemas comunes y proporcionan soluciones básicas. Esto incluye la resolución de problemas de software y hardware, configuración de sistemas, gestión de contraseñas y cuentas de usuario. Este nivel de soporte se enfoca en resolver problemas que no requieren la intervención de un especialista de Nivel 2.
- Gestión y Escalamiento de Casos:** Cuando un incidente no puede ser resuelto en el Nivel 1, el especialista escalará el caso al Nivel 2 o al grupo especializado correspondiente. Antes de escalar, es esencial que el especialista documente detalladamente todas las acciones realizadas y las soluciones intentadas, asegurando una transición fluida y eficiente.
- Monitoreo y Seguimiento:** Los especialistas de Nivel 1 realizan un seguimiento continuo de los casos para garantizar que se resuelvan dentro de los tiempos acordados en los ANS. También son responsables de mantener a los usuarios informados sobre el estado de sus incidentes o solicitudes.
- Documentación y Actualización de Información:** Mantener una documentación precisa y actualizada es vital para la gestión de incidentes. El especialista de Nivel 1 debe registrar las



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

soluciones aplicadas y cualquier otra información relevante en la base de conocimientos. Esta documentación es crucial, especialmente cuando se requiere escalar un caso a un nivel superior.

6. **Asistencia Remota o Presencial:** Dependiendo de la política organizacional y la naturaleza del problema, el especialista de Nivel 1 puede proporcionar asistencia tanto de manera remota como presencial, asegurando un soporte eficiente y efectivo, sin importar la ubicación del usuario.
7. **Cumplimiento de ANS:** Es responsabilidad del especialista de Nivel 1 garantizar que todos los tiempos de respuesta y resolución cumplan con los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos. El cumplimiento de estos acuerdos es esencial para mantener altos niveles de satisfacción del usuario.

Mesa de ayuda - Especialista Nivel 2:

Es responsable de proporcionar soporte técnico avanzado para resolver problemas complejos que no pudieron ser resueltos en el Nivel 1. Este rol es clave para abordar incidentes que requieren conocimientos especializados y experiencia técnica en áreas específicas, asegurando que se cumplan los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) acordados.

1. **Recepción de Casos Escalados y Análisis Avanzado:** Antes de cualquier escalamiento, el especialista de Nivel 1 debe documentar todas las acciones realizadas en la herramienta de gestión de tickets. El especialista de Nivel 2 revisa esta documentación y realiza un análisis avanzado para determinar la mejor solución al problema.
2. **Resolución de Problemas Técnicos Complejos:** El Nivel 2 se encarga de resolver incidentes que van más allá de los problemas comunes tratados por el especialista de Nivel 1. Esto incluye:
 - Resolución avanzada de problemas de software y hardware.
 - Configuración y mantenimiento de sistemas y redes.
 - Identificación y solución de problemas de rendimiento.
 - Gestión y mantenimiento de bases de datos.
 - Configuración y resolución de problemas de servidores.
 - Implementación de soluciones de seguridad y resolución de problemas relacionados.
3. **Colaboración y Escalamiento a especialistas de Nivel 3:** Si el problema requiere un conocimiento aún más especializado, el especialista de Nivel 2 puede escalar el caso a un Nivel 3 que son los proveedores, que generalmente es manejado por personas externas especializadas en áreas como redes de comunicación, sistemas de información, sistemas operativos, bases de datos, o directamente con el fabricante del software o hardware en cuestión.
4. **Monitoreo y Seguimiento:** Al igual que el especialista de Nivel 1, los especialistas de Nivel 2 también son responsables de monitorear los casos escalados y de realizar un seguimiento continuo para asegurar su resolución dentro de los tiempos establecidos por los ANS.
5. **Documentación y Actualización de Información:** Es vital que el especialista de Nivel 2 mantenga una documentación detallada y actualizada de todos los procedimientos realizados. Esta información es esencial no solo para el seguimiento interno, sino también para proporcionar un historial claro en caso de futuras consultas o problemas similares.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	 Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

6. **Cumplimiento de ANS:** El especialista de Nivel 2 tiene la responsabilidad de garantizar que los tiempos de respuesta y resolución cumplan con los ANS acordados. Además, pueden ajustar estos tiempos si consideran que el problema escalado requiere más atención o recursos.
7. **Asistencia Técnica y Soporte Especializado:** El especialista de Nivel 2 proporciona soporte técnico avanzado, tanto de manera remota como presencial, dependiendo de la complejidad y naturaleza del problema. Su objetivo es garantizar que los incidentes sean resueltos de manera eficiente y efectiva, asegurando la satisfacción del usuario.

Especialista Nivel 3 – Proveedor

Solución a nivel de experto y análisis avanzado. Para dar cumplimiento a los SLA de este nivel, el profesional encargado de estos servicios será quien asegure la gestión sobre los inconvenientes presentados y escalados a este nivel.

MODIFICACIÓN DEL ANS O DEL CATÁLOGO DE SERVICIOS Y MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proceso para la modificación de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) o del Catálogo de Servicios se rige por un conjunto de procedimientos formales que aseguran una evaluación adecuada y la implementación efectiva de cambios. A continuación, se describe el procedimiento:

1. **Solicitud Formal de Modificación:** Cualquier parte interesada, ya sean los especialistas, proveedor o cualquier entidad afectada, puede presentar una solicitud formal para modificar los ANS o el Catálogo de Servicios. Esta solicitud debe estar debidamente fundamentada y justificar la necesidad del cambio, especificando claramente las razones y los beneficios esperados.
2. **Evaluación de la Solicitud:** La solicitud será dirigida al jefe de área o al responsable designado para la gestión de ANS. Este individuo o comité evaluará la viabilidad de la solicitud, considerando aspectos como impacto en la calidad del servicio, costos asociados, y conformidad con los objetivos estratégicos. La evaluación puede implicar consultas adicionales con las partes interesadas para obtener una visión integral.
3. **Aprobación o Rechazo:** Basado en la evaluación, el jefe de área tomará una decisión sobre la solicitud de modificación. La aprobación implicará la aceptación de los cambios propuestos, mientras que el rechazo indicará que la solicitud no cumple con los criterios necesarios o no justifica el impacto.
4. **Generación de Nuevos Tiempos de Servicio:** En caso de aprobación, se procederá a la revisión y ajuste de los tiempos y términos de los Niveles de Servicio según los nuevos parámetros definidos. Esto incluirá la actualización de los documentos pertinentes y la comunicación de los cambios a todas las partes involucradas.
5. **Implementación y Vigencia:** Los nuevos tiempos y términos de servicio aprobados entrarán en vigor a partir del primer día del mes siguiente a su aprobación. Durante este período de transición, se garantizará la correcta integración de los cambios en los procesos operativos y se proporcionará capacitación o información adicional a los equipos afectados para asegurar una implementación sin contratiempos.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG <small>Sistema Integrado de Gestión</small>
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

Periodo de medición

La ventana de medición para evaluar el nivel de cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) detallados en este documento se realizará semanalmente. Durante este periodo, se generará un reporte informativo sobre el estado de los casos, que será visualizado en tableros de seguimiento. Además, estos reportes contribuirán al informe trimestral de indicadores presentado a la entidad.

INCUMPLIMIENTOS DE ANS

Se establecen los siguientes criterios para determinar el incumplimiento y la no aprobación de los informes de pago:

1. **Cumplimiento del Objeto de Medición:** Es cuando el objeto de medición cumple con los parámetros establecidos con el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS). En caso de que existan incumplimientos previos, estos deberán ser subsanados para recibir el visto bueno de cumplimiento.
2. **No Aprobación del Informe de Actividades:** En situaciones donde se identifiquen casos suspendidos, no resueltos o fuera de los tiempos establecidos, se procederá a la no firma del informe de actividades correspondiente. Este criterio se aplicará como medida correctiva para garantizar el cumplimiento riguroso de los ANS acordados.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ANS: el acuerdo de nivel de servicio (ans) establece el tiempo máximo que tomará brindar soporte y resolver un problema. además, detalla cómo se documentará la solución y define claramente las responsabilidades del especialista de servicio hacia el usuario.

Control de Acceso: Dispositivos y protocolos que ayudan a controlar quién puede acceder a los sistemas de información, y permiten monitorear, gestionar y restringir ese acceso.

Escalamientos: La gestión del escalamiento asegura que los problemas de los clientes se manejen de manera eficiente. Clasifica los problemas según su urgencia y los envía al especialista adecuado para resolverlos.

Herramientas Informáticas: Conjunto de herramientas usadas para monitorear y medir si se están cumpliendo los acuerdos de servicio establecidos.

Incidencia: Un incidente es cuando un usuario reporta un problema o fallo en un sistema o componente tecnológico que interrumpe su funcionamiento normal y necesita ser revisado.



MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE	ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIOS Y CATALOGO DE SERVICIOS TI	SOMOSIG Sistema Integrado de Gestión
	Proceso: Gestión de servicios de información y soporte tecnológico	
Versión: 1	Vigencia: 17/10/2024	Código: G-A-GTI-10

Mesa de Servicios: Es un servicio que combina tecnología y personal para resolver problemas y atender solicitudes relacionadas con la Oficina de Tecnología de la Información y la Comunicación (OTIC). Este Centro de Servicio está para ayudar con problemas técnicos y cualquier solicitud registrada en la herramienta de ayuda.

Requerimientos: Un requerimiento es cuando un usuario pide un servicio específico, como configurar algo, obtener información, recibir asesoría, hacer un cambio o acceder a un recurso. Esta solicitud no está relacionada con problemas o errores del sistema.

SLA: El término SLA corresponde a las siglas de la expresión inglesa “service level agreement”, que traducimos como acuerdo de nivel de servicio. Un SLA es, simplemente, un acuerdo contractual entre una empresa de servicios y su cliente, donde se define, fundamentalmente, el servicio y los compromisos de calidad.

Solución: Se trata de tomar las medidas necesarias para resolver un problema o corregir una falla, y así restablecer el funcionamiento normal del sistema o cumplir con el requerimiento.

Tiempo de Solución: Es el tiempo máximo que se tarda en resolver un requerimiento o incidente. Se cuenta desde que se reporta el problema hasta que se soluciona, incluyendo el tiempo para enrutamiento, diagnóstico, planificación y ejecución de la solución.

Tiempo de Suspendidos: Retrasos debido a factores que no están bajo el control del especialista, donde el caso se detiene mientras se espera la información o el recurso necesario.

