



El Centro de Información, Tecnologías y Control Documental de la Universidad Surcolombiana, en un esfuerzo por la mejora continua de los servicios tecnológicos al interior de la Institución y contribuir a la excelencia de la Universidad, ha definido el presente Catálogo de Servicios de TIC's garantizando:

- Suministro, administración y operación de infraestructura tecnológica y de sistemas de información.
- Alta disponibilidad para una operación continua.
- Servicios de soporte técnico a los usuarios.
- Seguridad

SERVICIO	DESCRIPCIÓN
SISTEMAS DE INFORMACION	Servicio de asesoramiento y soporte a los sistemas de información
INTERNET	Servicio de conectividad utilizado para la conexión con el exterior (Navegación, Correo Electrónico, Pagina WEB)
CONEXIÓN INALAMBRICA WIFI	Servicio de conectividad inalámbrica para utilizar recursos de la LAN y navegación en internet.
INFRAESTRUCTURA TI	Servicio de conectividad al interior de la Universidad Surcolombiana - Cableado estructurado
SOPORTE TECNICO	Servicio de atención y gestión de incidentes técnicos incidentes técnicos y/o de software que se puedan presentar en la Institución.
CORREO ELECTRÓNICO	Servicio que permite a los usuarios de la Universidad Surcolombiana enviar y recibir mensajes por medio de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilita el desarrollo de sus funciones.
DISEÑO Y PUBLICACION PAGINA WEB	Servicio de divulgación de la información de la Universidad Surcolombiana a través del portal web e interacción con la ciudadanía

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Descripción: Brinda apoyo a la comunidad universitaria en temas relacionados con el proceso de análisis, diseño y desarrollo de nuevos sistemas de información acordes a las necesidades institucionales cumpliendo con la normatividad interna y externa. Se encarga de la actualización, mantenimiento, administración y la disponibilidad de los sistemas existentes.

Objetivo: Ofrecer al usuario sistemas de información que apoyen la gestión y toma de decisiones de sus procesos.

Necesidades que satisface:

1. Mejora continua de los sistemas de información.
2. Efectividad en los procesos.
3. Estandarización, oportunidad, calidad, disponibilidad, seguridad de la información.
4. Apoyo en la toma de decisiones.

Responsable del servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Enviar documentado los requerimientos del sistema de información y/o actualización del mismo mediante el Sistema de Gestión Documental SGD
2. Recibida la solicitud se realiza análisis de factibilidad, funcional y técnica del mismo.
3. Se establece el cronograma para la elaboración y/o modificación del sistema de información.

Políticas:

Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulo: Política de adquisición, desarrollo y mantenimiento de sistemas de información

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Universidad Surcolombiana
- **Soporte:** Instalaciones CITCD
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- **Horario de Servicio:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Tiempo de Entrega:** Sujeto al tipo de desarrollo solicitado.

INTERNET

Descripción: Gestión y administración de la conexión desde Internet y hacia Internet, generación y administración de las direcciones IP para la conexión de los equipos de la Universidad, brindando soporte técnico y operativo a los usuarios finales.

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

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los usuarios.
2. Acceder páginas web para apoyo del trabajo de los usuarios de la Universidad Surcolombiana.
3. Posibilita compartir y divulgar información de la Universidad Surcolombiana.
4. Conexión con portales del estado colombiano donde se reporta información pertinente a la gestión de la institución.

Responsable del Servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio:

Políticas: Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulo: Política de uso de Internet.

Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de Internet, excepto horas de mantenimiento por parte del proveedor.

Nivel de acceso al servicio: Los jefes inmediatos de los usuarios definen el tipo de nivel de acceso que se asigna a los usuarios con base en la necesidad del área y las funciones del usuario.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Universidad Surcolombiana
- **Soporte:** Oficina CITCD – Grupo Redes e Infraestructura.
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Horario de servicio:** 7 días a la semana, las 24 horas del día

- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación por el proveedor y previo aviso a los usuarios
- **Escalamiento del servicio:** Generación de ticket de servicio al proveedor de servicio de internet.

CONEXIÓN INALÁMBRICA WIFI

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

- Administración de las direcciones IP privadas para la conexión de los equipos de la Universidad.
- Administración y control de acceso a la red inalámbrica.
- Proveer el cubrimiento de la red inalámbrica en el campus universitario.
- Brindar apoyo en los eventos que requieran el uso de red inalámbrica

Objetivo: Brindar un medio de conectividad de red inalámbrica segura para acceder a los recursos informáticos de la Universidad Surcolombiana por medio de una conexión a internet.

Necesidades que satisface:

1. Comunicación de los usuarios.
2. Posibilita compartir y divulgar información de la Universidad Surcolombiana.
3. Conexión con portales del estado colombiano donde se reporta información pertinente a la gestión de la institución.

Responsable del Servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio:

Políticas: Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulo: Política de uso de Internet.

Horario permitido de acceso: No existe restricción de horario para el acceso al servicio de Internet, excepto horas de mantenimiento por parte del proveedor.

Nivel de acceso al servicio: Los jefes inmediatos de los usuarios definen el tipo de nivel de acceso que se asigna a los usuarios con base en la necesidad del área y las funciones del usuario.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Universidad Surcolombiana
- **Soporte:** Oficina CITCD – Grupo Redes e Infraestructura.

Escalamiento del servicio: Generación de ticket de servicio al proveedor de servicio de internet.

INFRAESTRUCTURA TI

Descripción: La infraestructura tecnológica es el conjunto de todos los elementos tecnológicos, hardware, y software: servidores, computadores, portátiles, impresoras, switches, Routers, firewall, escáner, cableado estructurado, equipos de comunicaciones, internet, redes necesarios para el cumplimiento de las funciones misionales e institucionales de la Universidad Surcolombiana.

Objetivo: Garantizar la adecuada operación y funcionamiento de la infraestructura Tecnológica y Sistemas de Información con que cuenta la Universidad, con el fin de optimizar los recursos tecnológicos, ofrecer mejores servicios informáticos, seguridad de la información e integración con otros sistemas de información.

Necesidades que satisface:

1. Mantener el óptimo funcionamiento la plataforma tecnológica
2. Proveer un esquema de alta disponibilidad y seguridad de la información

Responsable del servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio:

El usuario debe solicitar el servicio mediante el Sistema de Gestión Documental SGD

Políticas:

Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulos: Todos.

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- **Soporte:** Oficina CITCD – Grupo de Infraestructura – Grupo de Soporte.
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 07:00 a.m. a 05:45 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.

SOPORTE TECNICO

Descripción: Servicio de asistencia técnica al hardware y software a equipos informáticos que soportan los procesos misionales y de apoyo de la Universidad, mantenimiento preventivo y correctivo de las diferentes partes físicas de los equipos de escritorio y portátiles así como de impresoras, puntos de red y demás periféricos, reinstalación de equipos por daño o reclamaciones por garantía.

Objetivo: Brindar atención y solución a los incidentes técnicos de hardware y software presentados en los recursos tecnológicos que soportan los procesos misionales y reportados por los funcionarios de la Universidad Surcolombiana. El servicio no cubre equipos personales.

Mantener los equipos informáticos y puntos de red de la Institución en buen estado de acuerdo a los mantenimientos preventivos y correctivos de Software y Hardware y red con el propósito de garantizar el normal desarrollo de las actividades de la comunidad académica

Necesidades que satisface:

1. Solución de incidentes de hardware y software de los equipos tecnológicos.
2. Mantener el óptimo funcionamiento la plataforma tecnológica

Responsable del servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio: El usuario debe solicitar el servicio mediante el Sistema de Gestión Documental SGD

Políticas:

Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulos: Políticas de seguridad de los Equipos, Política de escritorio y pantalla limpia, Política de control de software operacional

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Instalaciones de la Universidad Surcolombiana
- **Soporte:** En el sitio de ubicación del equipo y/o software y/o en la Oficina de soporte técnico del CITCD – Grupo Mantenimiento.
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Tiempo de Entrega:** Sujeto al tipo de incidente reportado.

CORREO ELECTRÓNICO

Descripción: Creación y administración de cuentas de correo institucional para estudiantes, egresados, personal administrativo, personal académico, contratistas y empresas vinculadas a la Universidad.

Objetivo: Permitir a los usuarios de la Universidad Surcolombiana el intercambio de mensajes, a través de una cuenta de correo electrónico institucional, que facilite el desarrollo de sus funciones.

Opciones del servicio: La Universidad Surcolombiana cuenta con un administrador de correos Gmail. El dominio es @usco.edu.co

Necesidades que satisface:

1. Comunicación rápida y segura de los usuarios dentro y fuera de la Universidad.
2. Oportunidad en el acceso a la información
3. Implementación de nuevos medios de acceso

Responsable del servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio:

El usuario debe solicitar el servicio mediante el Sistema de Gestión Documental

Políticas:

Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulos: Política de uso de correo electrónico, Política de establecimiento, uso y protección de claves de acceso.

Nivel de Servicio:

- **En donde se entrega:** Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- **Soporte:** Oficina CITCD.
- **Horario de soporte:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación por el proveedor y previo aviso a los usuarios

DISEÑO Y PUBLICACIÓN DE PÁGINAS WEB

Descripción: Servicio de divulgación de la información académica y administrativa de la Universidad Surcolombiana a través del Portal Web Institucional.

Objetivo: ofrecer plataformas tecnológicas web para la publicación de información institucional y actividades de las diferentes dependencias académicas y administrativas que son de interés para la comunidad Surcolombiana y externos.

Necesidades que satisface:

1. Divulgación de información de interés.
2. Repositorio de toda la información institucional.
3. Archivo y organización de la documentación Normativa Institucional.
4. Ayudas y guías de uso de los diferentes sistemas para uso del público interno y externo.
5. Acceso mediante logueo a los diferentes Sistemas de Información Institucionales
6. Interacción con la ciudadanía.
7. Mejora la provisión de servicios a los ciudadanos y las empresas.
8. Fortalece la transparencia del Estado y la participación ciudadana.
9. Mejora la eficiencia de la Universidad
10. Cumplimiento de Políticas del orden nacional

Responsable del servicio: Director de CITCD

Prerrequisitos para recibir el servicio:

El usuario debe solicitar el servicio mediante Correo electrónico y/o por el Sistema de Gestión Documental, adjuntando la respectiva información.

Políticas:

Ver manual de MANUAL DE LA POLÍTICA GENERAL DEL MODELO DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN capítulos: Políticas específicas para Webmaster

Niveles de servicio:

- **En donde se entrega:** Centro de Tecnologías de Información y Comunicaciones
- **Soporte:** Oficina CITCD– web master
- **Horario de soporte:** lunes a viernes de 08:00 a.m. a 05:45 p.m.
- **Horario de Servicio:** 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- **Calendario de Mantenimiento:** Sujeto a programación y previo aviso a los usuarios.