

Instituto Nacional de Metrología
de Colombia

Catálogo de Servicios de TI

Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico (OIDT)

Bogotá

Fecha (2022-08-31)



CONTENIDO

| | Página. |
|--------------------------------------------------------------------------|---------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. DISEÑO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI | 4 |
| 1.1 Estructuración del Portafolio de Servicios Tecnológicos | 5 |
| 1.2 Jerarquía de los Servicios | 5 |
| 1.2.1 Niveles de Soporte | 6 |
| 2. CATALOGO DE SERVICIOS TI | 7 |
| 2.1 Servicios de TI Externos | 7 |
| 2.1.1 Calibración de Equipos | 7 |
| 2.1.2 Capacitación en Metrología | 8 |
| 2.1.3 Ensayos de Aptitud | 8 |
| 2.1.4 Materiales de Referencia | 9 |
| 2.1.5 Asistencia Técnica | 10 |
| 2.1.6 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias | 11 |
| 2.1.7 SGDEA | 11 |
| 2.1.8 Sitio Web del INM | 12 |
| 2.2 Servicios de TI Internos | 12 |
| 2.2.1 Servicios | 13 |
| 2.2.2 Hardware | 18 |
| 2.2.3 Software | 23 |
| 2.2.4 Gestión de TI | 27 |

INTRODUCCIÓN

El portafolio de servicios de TI se constituye como una de las principales herramientas de la gestión estratégica de TI; por medio de éste, se da a conocer el conjunto de servicios que TI ofrece a los usuarios internos y externos del Instituto Nacional de Metrología (INM).

Por otra parte, los servicios de TI deben responder a los objetivos institucionales y a los avances tecnológicos de la industria de TI. Por lo anterior, la gestión del portafolio responde al ciclo de vida del servicio de TI, que se caracteriza por ser continuo y estar alineado a la planeación estratégica de TI y esta a su vez con el ciclo de desarrollo y evaluación continua de la Arquitectura Empresarial del INM. El portafolio debe tener la suficiente flexibilidad, permitiendo la incorporación rápida y dinámica de las necesidades cambiantes del negocio, esto se logra mediante una adecuada gestión de cambios de TI.

El Marco de Referencia de Arquitectura de TI en el dominio de Servicios Tecnológicos, define estándares y lineamientos para la gestión de la infraestructura tecnológica que soporta los sistemas y los servicios de información, así como los servicios requeridos para su operación. Comprende la definición de la infraestructura tecnológica, la gestión de la capacidad de los servicios de TI, la gestión de la operación y la gestión de los servicios de soporte.

El presente documento, busca ajustarse al lineamiento LI.ES.11 – Catálogo de Servicios de TI, que orienta a la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico para contar con un catálogo de servicios tecnológicos, que le sirva de insumo para administrar, analizar y mejorar los activos de TI.

Para el INM es importante que los usuarios (tanto externos como internos) se encuentren satisfechos, así como ofrecer servicios tecnológicos de calidad, que permitan la optimización de los procesos y la organización en la implementación, entrega y soporte de servicios de TI que generen valor a la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha generado el presente Catálogo de Servicios de TI, el cual será difundido a todos los colaboradores de la entidad con el fin de propiciar la mejora continua. A través de este documento, se dan conocer los servicios tecnológicos del INM, en éste se detallan los servicios de TI dispuestos actualmente por la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico, con el objetivo principal de avanzar en la implementación de la Arquitectura Empresarial enmarcada dentro de la Gestión de Tecnologías de la Información (TI) del INM, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Decreto 1078 de 2015.

Para la realización del catálogo de servicios de TI se tienen en cuenta los siguientes pasos:

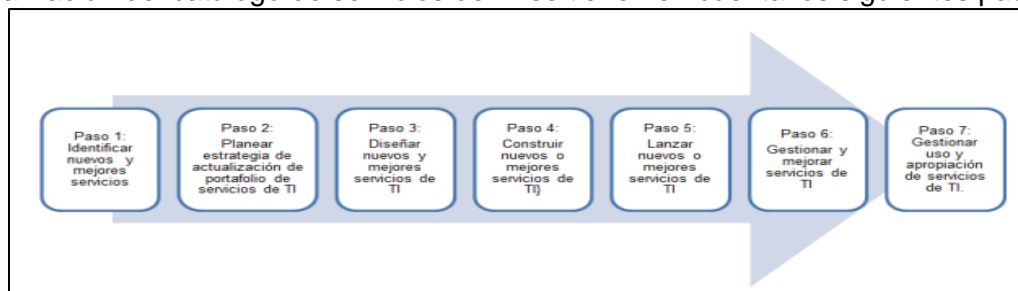


Figura 1. Pasos para elaborar el catálogo de servicios de TI. MinTIC 2019.

1. DISEÑO DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE TI

La gestión del Portafolio de Servicios Tecnológicos, tiene un propósito muy importante para la gestión del equipo de TI, ya que, es el enlace de comunicación entre los negocios de los sectores y TI; además, es una herramienta que habilita el trabajo de soporte de los servicios de la mesa de servicio del INM.

Con la implementación y gestión del Portafolio de Servicios, los usuarios de TI pueden conocer cuáles son los servicios que actualmente se encuentran activos y cuales procesos del negocio está soportando el equipo de TI; desde la perspectiva técnica, se va a tener la visibilidad sobre qué componentes de TI soportan cada servicio.

El Portafolio de Servicios ofrece un panorama completo de cómo se vincula la tecnología con la estrategia del INM.

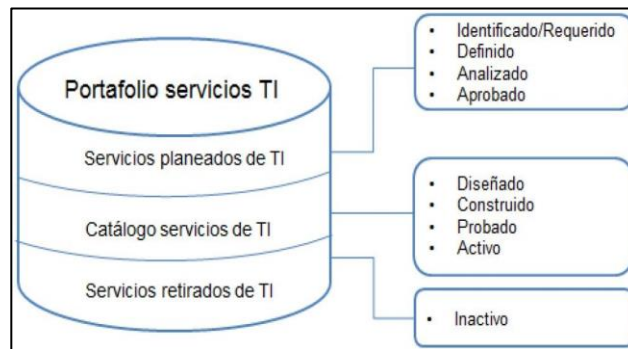


Figura 2. Estructura del Portafolio de Servicios de TI. MinCIT 2019.

Para el diseño, desarrollo e implementación del catálogo de servicios de la entidad, es importante tener en cuenta la estructura del INM, por lo tanto, de acuerdo con el Mapa de Procesos, el INM cuenta con 21 Procesos (entre misionales, estratégicos, apoyo y control), tal como se observa en la Figura 3 y 21 Servicios de TI entre internos y externos como se puede observar del documento.

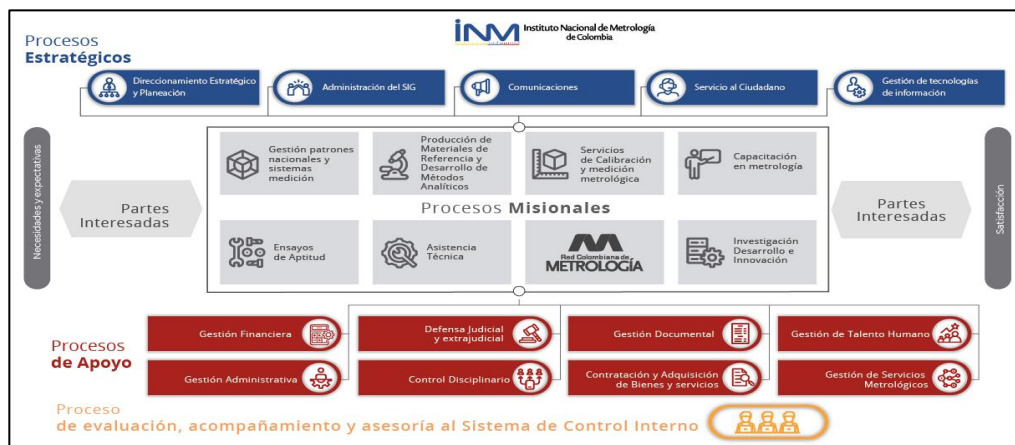


Figura 3. Mapa de procesos INM 2022. Tomado de Isolucion INM.

1.1 Estructuración del Portafolio de Servicios Tecnológicos

Para la estructuración del Portafolio de Servicios Tecnológicos, se tuvieron en cuenta los siguientes elementos:

1. Identificar nuevos o mejores servicios de TI que ofrece la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico del Instituto Nacional de Metrología.
2. Determinar viabilidad técnica y económica de los nuevos/mejores servicios de TI.
3. Diseñar nuevos servicios de TI o mejorar los existentes.
4. Construir nuevos o mejores servicios.
5. Lanzar nuevos o mejores servicios de TI.
6. Gestionar y monitorear el portafolio de servicios de TI.

1.2 Jerarquía de los Servicios

Una mejor comunicación entre el negocio y las tecnologías de información, la gestión de todos los servicios de TI, la compilación de todos los servicios en una sola fuente y la definición de indicadores de uso de los servicios, son los grandes beneficios del presente catálogo.

En el catálogo se definen desde los procesos de negocio, los servicios de tecnología de información hasta como son soportados por los servicios de infraestructura y los niveles de la mesa de servicio.

De acuerdo con las buenas prácticas de ITIL v4 del 2019, el Portafolio de Servicios debe visualizar los servicios que están de cara al negocio y cuáles son los componentes que los soportan. Para alinear la Gestión del Portafolio de Servicios del INM con las buenas prácticas, se ha estructurado un Portafolio de Servicios con la siguiente jerarquía:

- **Servicios TI externos:** O servicios de negocio, contiene todos los servicios de TI entregados a clientes externos, junto con su relación con las unidades de negocio y los procesos de negocio que dependen de los servicios de TI.
- **Servicios TI internos:** Contiene todos los servicios de TI entregados a los usuarios internos, contratistas y funcionarios del INM.
- **Servicios de Infraestructura:** Corresponde a aquellos servicios de plataforma, hardware o software que soportan los servicios de TI internos y externos. Estos servicios no son accesibles directamente por los usuarios.

- **Servicios de Soporte:** Contiene los servicios que dan garantía, soporte y mantenimiento a todos los servicios ofrecidos y que son prestados por proveedores externos, fabricantes o personal de soporte del INM.

De la misma manera, se realiza la categorización de los servicios de acuerdo con:

Conectividad: Servicios que permiten que el usuario tenga acceso a comunicaciones de datos, voz fija y voz móvil, donde quiera que se encuentre, a través de distintas redes, permitiendo seleccionar el acceso a la red corporativa o bien a Internet, y dotándose de herramientas avanzadas de comunicación entre varios usuarios, desde una ubicación fija o móvil.

Seguridad: Servicios que gestionan la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad, integridad y trazabilidad en los accesos a los sistemas.

Puesto de trabajo: Servicios que dan soporte al correcto funcionamiento de los dispositivos que conforman el puesto de trabajo del usuario, ya sean equipos fijos, portátiles, teléfonos y demás. Incluye temas de impresión, fotocopiado y escáneres.

1.2.1 Niveles de Soporte. De acuerdo con las características de los servicios prestados por la mesa de servicio en el INM, los niveles de soporte se han definido de la siguiente forma:

1er. Nivel de Soporte: Solicitado a la mesa de servicio, vía telefónica, vía chat y correo electrónico, el cual le brinda al usuario el primer nivel de soporte, entrega información sobre el servicio, gestiona, diagnostica y resuelve las solicitudes de soporte. Si es necesario un escalamiento a otros niveles, este nivel será el responsable de realizar el seguimiento del escalamiento, y comunicará al usuario de cualquier actividad realizada por los niveles de soporte, de tal forma que el escalamiento sea transparente para los usuarios del INM.

2°. Nivel de Soporte: Este nivel está representado por los administradores y responsables directos del servicio, los cuales tienen la capacidad de gestionar a un alto nivel los temas relacionados con la entrega y soporte del servicio.

3er. Nivel de Soporte: Este nivel de soporte está representado por el grupo de proveedores externos.

2. CATALOGO DE SERVICIOS TI

2.1 Servicios de TI Externos

2.1.1 Calibración de Equipos

2.1.1.1 Descripción. El INM ofrece servicios de calibración y medición metrológica con la más alta calidad metrológica en el país. Este servicio consiste en determinar a través de un conjunto de operaciones, parámetros metrológicos cuando se compara un ítem de medición con un patrón a través de la calibración o medición metrológica y se determinan sus errores (errores de medición, incertidumbre de medición, diferencia, desfase, estabilidad o repetibilidad, entre otras). De esta forma el INM realiza un aporte a la industria para mejorar los estándares de calidad en los productos y servicios que se ofrecen desde los diferentes sectores, para el beneficio de la sociedad.

2.1.1.2 Objetivo del servicio. Realizar mediciones confiables y trazables al Sistema Internacional de Unidades (SI), utilizando patrones nacionales, custodiados por el INM bajo sistemas de calidad atendiendo la normatividad internacional vigente.

2.1.1.3 Características del servicio. El cliente tiene la posibilidad de solicitar los servicios de calibración y medición metrológica, a través del portal de servicios en línea <http://servicios.inm.gov.co/portal/>, del INM, radicando su solicitud y siguiendo los pasos definidos en el instructivo de ingreso al proceso de calibración.

2.1.1.4 Alcance del servicio. Sistema de administración de información para el registro y seguimiento de solicitudes de calibración de equipos metrológicos. En la oferta de servicios de calibración y medición metrológica del INM, <https://inm.gov.co/web/calibracion-4/>, se listan los servicios ofrecidos por cada laboratorio con su correspondiente identificador de servicio. Los servicios son prestados en los laboratorios del INM, de acuerdo con las magnitudes que se presentan a continuación:

- Masas y balanzas
- Corriente continua y alterna
- Densidad
- Fuerza
- Temperatura y humedad
- Viscosidad
- Medidores de Gas
- Longitud
- Par Torsional
- Potencia y energía eléctrica
- Presión
- Tiempo y Frecuencia
- Volumen
- Calibración de espectrofotómetros

2.1.1.5 Canal de prestación. Digital o presencial <https://inm.gov.co/web/calibracion-4/>

2.1.1.6 Beneficiario. Laboratorios, Entidades Externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrólogos, Funcionarios y demás partes interesadas.

2.1.2 Capacitación en Metrología

2.1.2.1 Descripción. Para el INM, el servicio de capacitaciones en metrología consiste en ofrecer formación en materia metrológica para adquirir, perfeccionar, complementar y profundizar conocimientos, habilidades y técnicas en las áreas de metrología física y metrología química.

2.1.2.2 Objetivo del servicio. Conocer y aplicar métodos de medición para el aseguramiento de la calidad, reconocidos internacionalmente, para fortalecer los conocimientos en metrología en la industria nacional, en los laboratorios de calibración y ensayo del país, así como en otras entidades estatales.

2.1.2.3 Características del servicio. A través del portal de servicios en línea del INM, <http://servicios.inm.gov.co/portal/InscripcionesCapacitacion.php>, el usuario tiene la posibilidad de consultar las instrucciones de registro e inscripción, imprimirla y proceder a pagar, mediante nuestro módulo de pagos electrónicos o en su banco de confianza. Para lo anterior es importante que el usuario esté registrado en el portal de servicios en línea del INM.

2.1.2.4 Alcance del servicio. Sistema de administración de la información para el registro y seguimiento de la oferta y demanda de capacitaciones en metrología impartidas por el INM a usuarios internos y externos. La programación de capacitaciones en metrología por vigencia, puede ser visualizada en la página web del INM: <https://inm.gov.co/web/servicios/cursos-de-capacitacion-metrologica/>

2.1.2.5 Canal de prestación. Digital o presencial <https://inm.gov.co/web/servicios/cursos-de-capacitacion-metrologica/>

2.1.2.6 Beneficiario. Nuestros cursos están dirigidos principalmente a industrias nacionales, laboratorios de calibración y ensayo, entidades gubernamentales y demás personas interesadas que requieren entender o aplicar métodos de medición o calibración.

2.1.3 Ensayos de Aptitud

2.1.3.1 Descripción. Entre las funciones generales asignadas al INM mediante el Decreto 062 del 2021, están las de "Organizar ensayos de aptitud de conformidad con los lineamientos institucionales y normas que apliquen". La Subdirección de Servicios Metroológicos y Relación con el Ciudadano organiza y coordina: ensayos de aptitud, estudios colaborativos y comparaciones interlaboratorios, con el apoyo de las Subdirecciones Metrología Física y Metrología Química y Biología. Estas actividades se realizan bajo los lineamientos de las normas técnicas ISO/IEC 17043:2010 y la ISO 13528:2015.

2.1.3.2 Objetivo del servicio. Se busca que los laboratorios tengan la oportunidad de evaluar su competencia y tener evidencia en sus procesos de acreditación o en la declaración de sus CMC, ayudando a darle mayor confiabilidad a los resultados que ellos emiten.

2.1.3.3 Características del servicio. Los ensayos de Aptitud (EA) son herramientas utilizadas para evaluar el desempeño de los laboratorios para llevar a cabo ensayos o calibraciones. La participación en estos ejercicios ayuda a que los participantes proporcionen confianza adicional a sus clientes y puedan identificar aspectos a mejorar en sus procesos de medición. El cliente puede acceder al servicio a través de los siguientes pasos:

1. Consultar la programación de Ensayos de Aptitud que se encuentra disponible en el siguiente link <http://www.inm.gov.co/web/servicios/ensayos-de-aptitud/#programacion>.
2. Leer el documento “Protocolo Preliminar” del Ensayo de Aptitud de su interés aquí: <http://www.inm.gov.co/web/servicios/ensayos-de-aptitud/#protocolos>
3. Verificar los requisitos establecidos en el protocolo preliminar, si los cumple, preparar los documentos requeridos, y
4. Realizar la inscripción por medio del portal de servicios en línea del INM

2.1.3.4 Alcance del servicio. Sistema de administración de información relacionada con el servicio de ensayos de aptitud.

2.1.3.5 Canal de prestación. Digital o presencial <http://www.inm.gov.co/servicios/ensayos-de-aptitud/>.

2.1.3.6 Beneficiario. Laboratorios de calibración o laboratorios de ensayo.

2.1.4 Materiales de Referencia

2.1.4.1 Descripción. Así como en las magnitudes físicas, los resultados de mediciones químicas deben asegurar su exactitud y confiabilidad, cualidades que solo pueden ser obtenidas a través del aseguramiento de la trazabilidad metrológica a una referencia común (el Sistema Internacional de Unidades - SI). En química, las mediciones se aseguran confiables a través de los materiales de referencia, ya que, proporcionan a nivel mundial, un punto de referencia que asegura la entrega de resultados exactos, confiables y comparables.

2.1.4.2 Objetivo del servicio. Contribuir al aseguramiento de la calidad y proporcionar trazabilidad a las mediciones químicas y biológicas realizadas en el país, poniendo a disposición materiales de referencia certificados, producidos con los más altos estándares de calidad y siguiendo todos los requerimientos internacionales.

2.1.4.3 Características del servicio. A través de la página web del INM, el cliente tiene la posibilidad de generar la cotización de materiales de referencia, imprimirla y proceder a pagar, mediante el módulo de pago electrónico o en su banco de confianza.

Si el cliente desea pagar directamente los materiales seleccionados puede optar por el botón de Pago de Materiales, el cual remite a Avalpay Center. Una vez realizado el pago puede acercarse a recoger el MRC en las instalaciones del INM, dentro de un plazo no superior a diez (10) días.

En caso de que el cliente prefiera pagar en el banco de su preferencia, en el formato de cotización encontrará las instrucciones necesarias para realizar el pago correspondiente. Los productos cotizados solo se reservarán durante un lapso de diez (10) días, luego de los cuales, de no ser recogidos en el INM, se dará por desistida la solicitud.

Es importante que el cliente realice la inspección del MRC, asegurarse de que no presenten goteo o algún tipo de deterioro. Las condiciones de transporte del material no deben superar 50 °C de temperatura y 70% de Humedad Relativa. Así mismo deberá transportar y almacenar siempre los MRC de manera vertical, para evitar fugas.

2.1.4.4 Alcance del servicio. Sistema de administración de información relacionada con el servicio de materiales de referencia.

2.1.4.5 Canal de prestación. Digital o presencial
<http://www.inm.gov.co/index.php/servicios-inm/materiales-de-referencia>.

2.1.4.6 Beneficiario. Nuestra producción, certificación y comercialización de materiales de referencia está dirigida a laboratorios secundarios.

2.1.5 Asistencia Técnica

2.1.5.1 Descripción. El INM dentro de sus funciones, debe asesorar y prestar servicios de asistencia técnica en aspectos científicos y tecnológicos de las mediciones y sus aplicaciones.

2.1.5.2 Objetivo del servicio. Apoyar la construcción de innovación y soportar el desarrollo científico y tecnológico en la industria nacional para impulsar la productividad y la competitividad del país.

2.1.5.3 Características del servicio. El instituto trabaja tres tipos de modalidades:

- **Cursos de Formación Específica (CFE):** Diseño e implementación de cursos de formación específica en las diversas áreas de la metrología científica e industrial. Dentro del alcance se cubren desde temas de metrología básica aplicada, que incluye temáticas asociadas a buenas prácticas de medición en instrumentos específicos, hasta temas de metrología especializada.
- **Evaluación de Capacidad Metrológica (ECM):** Evaluación de la capacidad técnica de los laboratorios de calibración y ensayo para ejecutar sus actividades de medición, generando un diagnóstico e identificando oportunidades de mejora de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas técnicas aplicables.
- **Servicio de Asesoría Metrológica (SAM):** Acompañamiento integral para optimizar los procesos de medición de la industria, generando recomendaciones técnicas a:
 - * Productos
 - * Procesos
 - * Sistemas de medición

El cliente de asistencia técnica solicita el servicio en los siguientes pasos:

1. Selecciona la modalidad de asistencia técnica
2. Diligencia el formulario de solicitud de acuerdo con la modalidad de asistencia técnica requerida
3. Acepta la propuesta de servicio y
4. Realiza el pago

2.1.5.4 Alcance del servicio. Sistema de administración de información relacionada con el servicio de asistencia técnica para Cursos de Formación Específica (CFE), Evaluación de Capacidad Metrológica (ECM) y Servicio de Asesoría Metrológica (SAM).

2.1.5.5 Canal de prestación. Presencial o digital [http://inm.gov.co/index.php/servicios-inm/asistencia- técnica](http://inm.gov.co/index.php/servicios-inm/asistencia- tecnica).

2.1.5.6 Beneficiario. Empresas, laboratorios de calibración y ensayo, entidades, ciudadanos y funcionarios.

2.1.6 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias

2.1.6.1 Descripción. A través de este módulo el ciudadano tiene acceso a la presentación de sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias sobre temas institucionales o del orden intrínsecamente personal. La entidad garantiza la atención de estas solicitudes en el menor tiempo posible y siempre dentro de los términos establecidos por la normatividad.

2.1.6.2 Objetivo del servicio. Prestar los servicios de atención al ciudadano atendiendo las PQRS.

2.1.6.3 Características del servicio. Registro de PQRSD con trazabilidad para garantizar un mejor servicio y asegurar la respuesta oportuna a los ciudadanos y grupos de valor frente a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

2.1.6.4 Alcance del servicio. Seguimiento y control de las quejas y reclamos que realizan los ciudadanos a la Entidad, adicionalmente por este medio se reciben los derechos de petición.

2.1.6.5 Canal de prestación. Presencial, telefónico o digital. <http://servicios.inm.gov.co/portal/Interposicionpqrs.php>.

2.1.6.6 Beneficiario. Entidades Externas, Ciudadanos, Direcciones, Subdirecciones u Oficinas de la Entidad, Funcionarios y Contratistas, Ciudadanos en General.

2.1.7 SGDEA

2.1.7.1 Descripción. Sistema de radicación de documentos de la entidad que permite el ingreso, salida y traslado de documentación relacionada con trámites de la entidad.

2.1.7.2 Objetivo del servicio. Apoyar a los procedimientos de atención al ciudadano y algunas tareas internas de tipo flujo de trabajo.

2.1.7.3 Características del servicio. Sistema de información en arquitectura web, para apoyar las atenciones de las peticiones, quejas y reclamos del Instituto, manteniendo una trazabilidad.

2.1.7.4 Alcance del servicio. Sistema de radicación de documentos de la entidad que permite el ingreso, salida y traslado de documentación relacionada con trámites de la entidad.

2.1.7.5 Canal de prestación. Digital

2.1.7.6 Beneficiario. Entidades Externas, Ciudadanos, Investigadores, Metrólogos, Funcionarios.

2.1.8 Sitio Web del INM

2.1.10.1 Descripción. Publicaciones de las noticias, eventos y servicios de la entidad por medio online a través de la página www.inm.gov.co

2.1.10.2 Objetivo del servicio. Contar con un canal digital oficial del Instituto Nacional de Metrología.

2.1.10.3 Características del servicio. Las páginas web son los documentos individuales que conforman un sitio web. Puede accederse a ellas a través de la “World Wide Web” por medio de un navegador (programas específicos para acceder a la misma). Se diferencia de un sitio web, ya que el mismo está constituido por diversas páginas.

2.1.10.4 Alcance del servicio. Contiene los elementos oficiales del Instituto Nacional de Metrología, cumpliendo con los requerimientos de Gobierno Digital, Ley de Transparencia y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información.

2.1.10.5 Canal de prestación. Digital www.inm.gov.co

2.1.10.6 Beneficiario. Ciudadanos y grupos de interés.

2.2 Servicios de TI Internos

Para esta nueva versión se adiciona la forma en que se agrupan los servicios que son priorizados al interior del Instituto Nacional de Metrología, partiendo de una clasificación interna de los servicios según las necesidades y requerimientos constantes de los funcionarios y contratistas, los cuales son reportados en la herramienta usada para gestionar los incidentes y requerimientos que define la matriz escalamiento de los servicios de TI.

Clasificación:

Servicios

- Ciber-Seguridad.
- Correo Institucional.
- Recursos Tecnológicos.
- Motor de Búsqueda.

Hardware

- Computadores.
- Impresoras y escáner.
- Redes y comunicaciones.

Software

- Navegación e internet.
- Gestión de software y ofimática.
- Pdf / documentos.
- Sistemas de información institucional.

Gestión de Tecnología de Información

- Sistemas de información, portales interactivos y hora legal.
- Accesos y permisos.
- Copias de Seguridad.
- Servidores.

2.2.1 Servicios

2.2.1.1 Nombre del servicio de TI: Ciber-Seguridad

- Familia de servicios TI: SERVICIOS
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: la seguridad informática, también conocida como ciberseguridad o seguridad de la información, es el área relacionada con la informática y la telemática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y para ello existen una serie de estándares, protocolos, métodos, reglas, herramientas y leyes concebidas para minimizar los posibles riesgos a la infraestructura o a la información. Entre ellas en el instituto se catalogan las siguientes actividades:
 - Errores - alertas
 - Actualización antivirus
 - Actualización EPO
 - Instalación y / o desinstalación agente antivirus
 - Soporte EPO
 - Instalación antivirus

- Amenazas informáticas
 - Bloqueo y políticas firewall
 - Verificación equipos contratistas y / o visitantes
 - Verificación y soporte a activos de ciberseguridad
 - Cambio de contraseña de activos de TI
 - Instalación firma digital y/o token
 - Instalación de aplicaciones contables y financieras
 - Revisión de virus y /o malware
- Propuesta de valor del servicio de TI: la protección de la infraestructura desde la detección temprana de amenazas.
 - Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
 - Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio este activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
 - Características técnicas del servicio de TI: Antivirus y consolas de seguridad actualizadas constantemente, definición de políticas para el filtrado de contenidos.
 - Beneficios para el usuario: fiabilidad y seguridad desde la infraestructura del INM.
 - Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------|
| Errores - alertas | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Actualización antivirus | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Actualización EPO | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Instalación y / o desinstalación agente antivirus | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
| Soporte EPO | Asistencia 480 min - Solución 480 min | Nivel 2 |
| Instalación antivirus | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Amenazas informáticas | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Bloqueo y políticas firewall | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 2 |
| Verificación equipos contratistas y / o visitantes | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
| Verificación y soporte a activos de ciberseguridad | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 2 |
| Cambio de contraseña de activos de TI | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min | Nivel 2 |

| | | |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Instalación firma digital y/o token | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Instalación de aplicaciones contables y financieras | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
| Revisión de virus y /o malware | Diagnostico 15 min - solución 240 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documentado con los manuales entregados por los fabricantes. Para el caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.1.2 Nombre del servicio de TI: Correo Institucional

- Familia de servicios TI: SERVICIOS
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos) mediante redes de comunicación electrónica. El término «correo electrónico» proviene de la analogía con el correo postal: ambos sirven para enviar y recibir mensajes, y se utilizan «buzones» intermedios (servidores de correo). Por medio del correo electrónico se puede enviar no solamente texto, sino todo tipo de archivos digitales, si bien suelen existir limitaciones al tamaño de los archivos adjuntos
- Propuesta de valor del servicio de TI: Envío de mensajes seguros, rápidos, confidenciales y se puede verificar su autoría.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes mediante sistemas de comunicación electrónicos, a través de una cuenta institucional del tipo nombrepellido@inm.gov.co que lo identifica como funcionario del Instituto Nacional de Metrología; incluyendo funcionalidades, tales como:
 - Mensajería unificada.
 - Gestión de contactos.
 - Programación de agendas personales.
 - Gestión de tareas
- Beneficios para el usuario: fiabilidad, seguridad, ahorro, flexibilidad, No repudio, Disponibilidad.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Crear cuenta | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 2 |
| Modificar o actualizar cuenta | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 2 |
| Eliminar cuenta | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 2 |
| Bloqueo y/o deshabilitación cuenta correo | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 2 |
| Asignación de cuotas | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 2 |
| Crear y listas de distribución | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 2 |
| Modificar listas de distribución | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 2 |
| Configuración de cuenta | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Generación respuestas automáticas | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Configuración de calendarios compartidos | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Cambio de configuración cuenta | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Modificación de firma electrónica | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Problemas con el envío y recepción de correos | Diagnostico 15 min - solución 480 min | Nivel 1 |
| Reglas y alertas | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Ajuste y edición de texto | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Configuración de cuenta en dispositivos móviles | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Actualización de libreta de direcciones | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Actualización de firma electrónica | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.1.3 Nombre del servicio de TI: Recursos Tecnológicos

- Familia de servicios TI: SERVICIOS
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Es el apoyo a todas las áreas del Instituto cuando requieren equipos o servicios tecnológicos para sus actividades académicas, servicios de capacitación o eventos.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Equipos y servicios tecnológicos dispuestos para los funcionarios, contratistas y visitantes.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Se dispone de colaboradores de soporte de nivel, para la configuración básica de los equipos multimedia del INM y el acceso a la red inalámbrica.
 - Configuración de video beam
 - Solicitud de video beam
 - Apoyo sala de juntas y auditorio
 - Asistencia teléfonos
 - Configuración de red inalámbrica
 - Grabar información en CD/DVD
 - Solicitud periféricos
 - Solicitud de portátil y /o equipos
 - Apoyo técnico en sesiones vía streaming
 - Otros activos de TI
- Beneficios para el usuario: fiabilidad y ahorro de tiempo
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|----------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Configuración de video beam | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Solicitud de video beam | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
| Apoyo sala de juntas y auditorio | Diagnostico 15 min - Solución 10 min | Nivel 1 |
| Asistencia teléfonos | Diagnostico 15 min - Solución 10 min | Nivel 1 |
| Configuración de red inalámbrica | Diagnostico 15 min - solución 10 min | Nivel 1 |
| Grabar información en CD/DVD | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |

| | | |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|---------|
| Solicitud periféricos | Diagnostico 15 min - solución 15 min | Nivel 1 |
| Solicitud de portátil y /o equipos | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Apoyo técnico en sesiones vía streaming | Diagnostico 480 min - solución 1440min | Nivel 1 |
| Otros activos de TI | Diagnostico 15 min - solución 15 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.2 Hardware

2.2.2.1 Nombre del servicio de TI: Computadores

- Familia de servicios TI: HARDWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Son las actividades que están relacionadas con los equipos de cómputo del Instituto.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Soportar el mantenimiento correctivo de manera eficiente y eficaz.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Se revisa los elementos que componen el computador que están en su parte interna como externa, verificando su correcto funcionamiento, incluye traslado y mantenimiento preventivo.
 - Unidad de CD/DVD
 - Monitor
 - Mouse/ touch pad
 - Puertos de e/s
 - Teclado
 - Apoyo traslado equipo
 - Disco duro
 - Configuración usuario dominio
 - Memoria RAM
 - Main board
 - Fuente de poder
 - Batería equipo portátil
 - Lentitud equipo de cómputo
 - Formateo equipo de cómputo
 - Formateo seguro disco duro
 - Tarjeta de red
 - Cmos
 - Bios
 - Mantenimiento preventivo / activo TI

- Beneficios para el usuario: confiabilidad, seguridad y ahorro
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------|
| Unidad de CD/DVD | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min | Nivel 1 |
| Monitor | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min | Nivel 1 |
| Mouse/ touch pad | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min | Nivel 1 |
| Puertos de e/s | Diagnostico 15 min - Solución 240 min | Nivel 1 |
| Teclado | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min | Nivel 1 |
| Apoyo traslado equipo | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Disco duro | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 360 min | Nivel 1 |
| Configuración usuario dominio | Diagnostico 15 min - Solución 240 min | Nivel 1 |
| Memoria RAM | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 60 min | Nivel 1 |
| Main board | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 120 min | Nivel 1 |
| Fuente de poder | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 120 min | Nivel 1 |
| Batería equipo portátil | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 520 min | Nivel 1 |
| Lentitud equipo de cómputo | Diagnostico 15 min - Solución 520 min | Nivel 1 |
| Formateo equipo de cómputo | Diagnostico 15 min - Solución 520 min | Nivel 1 |
| Formateo seguro disco duro | Diagnostico 15 min - Solución 720 min | Nivel 2 |
| Tarjeta de red | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Cmos | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Bios | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |

| | | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Mantenimiento preventivo / activo TI | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
|--------------------------------------|---------------------------------------|---------|

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.2.2 Nombre del servicio de TI: Impresoras y Escáner

- Familia de servicios TI: HARDWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: El instituto cuenta con 14 impresoras de gran volumen en centros de impresión por dependencia y es un servicio prioritario, esta también permite el escaneo de documentos y su fotocopiado, gestionado por un servidor de impresoras y control de impresión centralizado.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Eficiencia en la impresión y el ahorro de papel.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Se debe mantener en funcionamiento los centros de impresión, cumpliendo las siguientes actividades:
 - Errores - alertas
 - Problemas de red
 - Ajustes configuración
 - Instalación y configuración
 - Libreta de direcciones
 - Ajuste agente impresión
 - Atasco
 - Cambio tóner
 - Generación de informe
 - Mantenimiento preventivo
 - Solicitud técnica especializado
 - Administración cuotas de impresión
- Beneficios para el usuario: Ahorro y servicio eficiente.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Errores - alertas | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Problemas de red | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Ajustes configuración | Diagnostico 15 min - Solución 180 min | Nivel 1 |
| Instalación y configuración | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Libreta de direcciones | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Ajuste agente impresión | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Atasco | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Cambio tóner | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Generación de informe | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Mantenimiento preventivo | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Solicitud técnica especializado | Asistencia 480 min - Solución 1340min | Nivel 3 |
| Mantenimiento preventivo | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
| Administración cuotas de impresión | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 2 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.2.3 Nombre del servicio de TI: Redes y Comunicaciones

- Familia de servicios TI: HARDWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: garantizar las comunicaciones internas y externas en forma digital, incluyendo voz.
- Propuesta de valor del servicio de TI: asegurar la transmisión de datos y voz a todos los usuarios y clientes del INM.

- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: La gestión de las redes locales y la conexión del proveedor de Internet, los equipos dinámicos de red y los usuarios, la supervisión y seguridad física.
- Beneficios para el usuario: fiabilidad y seguridad.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Punto de red | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Fibra óptica | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Patch cord | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Configuración wifi | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Configuración access point - switch | Diagnostico 15 min - solución 180 min | Nivel 1 |
| Configuración teléfono 1 nivel | Diagnostico 15 min - solución 60 min | Nivel 1 |
| Ajuste y reportes tarificador | Diagnostico 15 min - solución 320 min | Nivel 2 |
| Bloqueo MAC | Diagnostico 15 min - solución 180 min | Nivel 2 |
| Ajuste configuración Gnap | Diagnostico 15 min - solución 180 min | Nivel 2 |
| Configuración de Vlan | Diagnostico 15 min - solución 180 min | Nivel 2 |
| Ajuste planta telefónica | Diagnostico 15 min - solución 320 min | Nivel 2 |
| Acompañamiento en gestión de redes | Diagnostico 15 min - solución 2600min | Nivel 2 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.3 Software

2.2.3.1 Nombre del servicio de TI: Navegación e Internet

- Familia de servicios TI: SOFTWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Asegurar la conectividad de internet a través del canal principal, permitiendo la navegación con filtros y controles a los funcionarios y contratistas, para optimizar su aprovechamiento en tareas del INM.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Disponibilidad del servicio de navegación por internet.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: las actividades comprenden la actualización de los navegadores, borrado de cache, filtrado a través de políticas, supervisión de contenidos y todo lo relacionado con las fallas presentadas en los equipos de los funcionarios.
- Beneficios para el usuario: Comunicación y conectividad.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Actualización navegadores y/oparámetros de internet | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Problemas de navegación | Diagnostico 15 min - Solución 180 min | Nivel 1 |
| No carga la página | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |
| Borrado cache y cookies | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Instalación complementos web | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Errores - alertas | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| No carga favoritos | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Revisión parámetros de red | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Permisos de acceso a Internet | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 3 |
| Problemas de compatibilidad | Diagnostico 15 min - Solución 120 min | Nivel 1 |

| | | |
|---------------------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Instalación de nuevo navegador | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Conexión a equipos de contratistas y/o visitantes | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Acceso a video conferencia | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Acceso para celulares o tabletas | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.3.2 Nombre del servicio de TI: Gestión de Software y Ofimática

- Familia de servicios TI: SOFTWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Este servicio está relacionada con los paquetes ofimáticos adquiridos por el Instituto, para mejora su utilización y correcto funcionamiento.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Facilita la construcción de la documentación y evidencias de las actividades cotidianas.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Es un paquete de aplicativos con diversas funcionalidades para la construcción de documentos, presentación de ideas, hojas de cálculo, cliente de correo electrónico y notas, que apoya la gestión administrativa y misional de la entidad.
- Beneficios para el usuario: ahorro y eficiencia.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|------------------------------------|--------------------------------------|---------|
| Errores - alertas | Diagnostico 15 min - Solución 60 min | Nivel 1 |
| Instalación paquete ofimático | Diagnostico 15 min - Solución 90 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta general project | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |

| | | |
|------------------------------------------|---------------------------------------|---------|
| Gestión y consulta general word | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta general excel | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta general access | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta general power point | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta general gantt proyect | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta xmint | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta open office | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta google drive | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta mendeley | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta R | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta stone | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta adobe suite | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta solidworks | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 2 |
| Gestión y consulta labview | Diagnostico 15 min - Solución 240 min | Nivel 2 |
| Gestión y consulta matlab | Diagnostico 15 min - Solución 240 min | Nivel 1 |
| Ajuste de impresión | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Gestión y consulta Schip | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Error formato de impresión | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Soporte en herramientas de software | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Instalación y configuración | Diagnostico 15 min - solución 240 min | Nivel 1 |
| Desinstalación | Diagnostico 15 min - solución 90 min | Nivel 1 |
| Asesoría/ capacitación | Diagnostico 15 min - solución 60 min | Nivel 1 |
| Instalación masiva | Diagnostico 15 min - solución 3840min | Nivel 1 |
| Otros | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.3.3 Nombre del servicio de TI: Pdf / Documentos

- Familia de servicios TI: SOFTWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Este servicio busca resolver las dificultades presentadas por los usuarios en l generación, administración y seguridad de archivos tipo PDF o Documentos de los paquetes ofimáticos.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Apoyar en forma oportuna él envió de archivos a las entidades de control.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Los funcionarios o contratistas que requieran los servicios referentes a la conversión, descompresión de archivos, tratamiento y definición de la seguridad para envió de los archivos.
- Beneficios para el usuario: seguridad y portabilidad
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|----------------------------|--------------------------------------|---------|
| Configuración pdf | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Errores - alertas | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Convertir documentos | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Conversión de formatos pdf | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |
| Descomprimir documentos | Diagnostico 15 min - Solución 30 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.3.4 Nombre del servicio de TI: **Sistemas de Información Institucionales**

- Familia de servicios TI: SOFTWARE
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Prestar los servicios a los sistemas institucionales
- Propuesta de valor del servicio de TI: presenta la información del Instituto, para el cumplimiento normativo.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Pagina web donde se publica la información institucional.
- Beneficios para el usuario: fiabilidad, seguridad, ahorro, flexibilidad, entre otros.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|----------------------------|---------------------------------------|---------|
| No carga la página | Diagnostico 15 min - solución 240 min | Nivel 2 |
| Usuario / contraseña | Diagnostico 15 min - solución 240 min | Nivel 3 |
| Error en módulo específico | Diagnostico 15 min - solución 240 min | Nivel 2 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.4 Gestión de TI

2.2.4.1 Nombre del servicio de TI: **Sistemas de Información, Portales Interactivos y Hora Legal**

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0

- Descripción del servicio de TI: estos servicios de gestión de tecnologías de información apoyan el correcto funcionamiento de los servicios externos del Instituto.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Servicio en línea con alta disponibilidad.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: Se encarga que los servicios prestados por los sistemas de información.
- Beneficios para el usuario: Portal seguro, disponibilidad, seguridad y presencia digital.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|--------------|
| No carga la página | Diagnostico 15 min - Solución 20 min | Nivel 1 |
| Inconvenientes de navegación y lentitud | Diagnostico 15 min - Solución 20 min | Nivel 1 |
| Configuración de compatibilidad | Diagnostico 15 min - Solución 20 min | Nivel 1 |
| Error en módulo específico | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 3 |
| Monitoreo servicios de TI | Diagnostico 15 min - Solución 2600 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.4.2 Nombre del servicio de TI: Accesos y Permisos

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: este servicio es transversal a toda la organización y permite el control de acceso a los recursos digitales del INM, gestionando a través del dominio y políticas de seguridad que la identidad y autenticación de los usuarios, con auditorias de acceso.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Control y gestión de seguridad del talento humano.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.

- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Beneficios para el usuario: Seguridad, Auditoría y Control.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|--------------|
| Errores - alertas | Diagnostico 15 min - solución 120 min | Nivel 1 |
| Usuario / contraseña | Diagnostico 15 min – solución 240 min | Nivel 2 |
| Crear usuarios | Diagnostico 15 min – solución 240 min | Nivel 2 |
| Creación y asignación de recursos compartidos | Diagnostico 15 min – solución 360 min | Nivel 2 |
| Configuración accesos a carpetas | Diagnostico 15 min – solución 240 min | Nivel 2 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio está documentado con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

2.2.4.3 Nombre del servicio de TI: Copias de Seguridad

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: es el servicio de almacenar en ubicaciones alternas seguras y en forma comprimida la información catalogada como estratégica, reservada y según las tablas de retención se deben conservar por los tiempos definidos.
- Propuesta de valor del servicio de TI: permitir la continuidad de la entidad ante eventualidades naturales o errores humanos.
- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: las copias se pueden realizar manualmente cuando sean requeridas, pero el Instituto a través de sistemas operativos de red, cuentan con una tarea de copia de seguridad a las carpetas seleccionadas y son almacenados en un Sistema de

almacenamiento de red – NAS. También se almacenan las configuraciones de los sistemas más sensibles para el INM.

- Beneficios para el usuario: Fiabilidad, continuidad y seguridad.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|------------------------------------|----------------------------------------|---------|
| Backup servidores | Diagnostico 15 min - solución 1440 min | Nivel 2 |
| Backup correo electrónico | Diagnostico 15 min - Solución 480 min | Nivel 2 |
| Backup Perfil | Diagnostico 15 min - solución 320 min | Nivel 1 |
| Backup equipo de cómputo | Diagnostico 15 min - Solución 240 min | Nivel 1 |
| Backup bases de datos | Diagnostico 15 min - solución 60 min | Nivel 3 |
| Backup dispositivos activos de red | Diagnostico 15 min - solución 60 min | Nivel 3 |
| Backup planta telefónica | Diagnostico 15 min - solución 60 min | Nivel 2 |
| Backup dispositivos de seguridad | Diagnostico 15 min - solución 60 min | Nivel 3 |
| Backup institucional por retiro | Diagnostico 15 min - solución 360 min | Nivel 1 |
| Backup configuración impresora | Diagnostico 15 min - solución 30 min | Nivel 1 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso. Los procesos automáticos están documentados por los funcionarios encargados del proceso.
- Estado: Activo.

2.2.4.4 Nombre del servicio de TI: Servidores

- Familia de servicios TI: GESTION DE TI
- Fecha expedición del servicio de TI: 02 de enero de 2018
- Versión del servicio de TI: 1.0
- Descripción del servicio de TI: Mantener los servicios alojados en alta disponibilidad en los equipos tipo servidor del INM. Gestionando y monitorizando sus recursos.
- Propuesta de valor del servicio de TI: Servidores disponibles.

- Usuario objetivo del servicio de TI: funcionarios, contratistas y colaboradores.
- Cuando ofrecer el servicio de TI a un usuario: este servicio estará activo para ser prestado cuando los usuarios lo requieran por autodiagnóstico o soliciten a la mesa de servicio.
- Características técnicas del servicio de TI: este servicio comprende todas las actividades con mantener actualizados y seguros los servidores del INM, la gestión de usuarios y recursos, desde los diversos sistemas operativos adquiridos durante los últimos años.
- Beneficios para el usuario: fiabilidad, seguridad, disponibilidad y continuidad.
- Contacto para servicio al cliente en caso de requerir soporte: enviar correo a mesadeayuda@inm.gov.co, ext. 1416.

Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS):

| SUBCATEGORIA | TIEMPO DE RESPUESTA | NIVEL |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|---------|
| Crear usuarios en los sistemas de información. | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Desactivar usuarios de los sistemas de información | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Eliminar usuario de los sistemas de información | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Modificar usuario de los sistemas de información | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Inhabilitar usuario de los sistemas de información | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Crear usuarios directorio activo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Modificar usuarios directorio activo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Habilitar usuarios directorio activo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| inhabilitar usuarios directorio activo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Crear usuarios de correo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Modificar usuarios de correo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Habilitar usuarios de correo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Inhabilitar usuarios de correo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Eliminar usuarios de correo | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Instalación servidor | Diagnostico 15 min - Solución 1340 min | Nivel 2 |
| Formateo servidor | Diagnostico 15 min - Suministro 3840 min Solución 520 min | Nivel 2 |

| | | |
|---------------------------------------|-----------------------------------------|---------|
| Actualización de servidores | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 2 |
| Administración de políticasservidores | Diagnostico 15 min - Solución 480min | Nivel 3 |
| Mantenimiento servidores | Diagnostico 60 min - Solución 120min | Nivel 2 |
| Restauración de servidores | Diagnostico 120 min - Solución 1440 min | Nivel 3 |
| Administración de herramientas de TI | Diagnostico 60 min - Solución 120min | Nivel 2 |

- Documentación técnica y de usuario del servicio: Cada servicio esta documenta con los manuales entregados por los fabricantes en caso de los equipos y los servicios están documentados por las guías, procedimientos y proceso.
- Estado: Activo.

Luis Gabriel Mieles
Jefe de la Oficina de Informática y Desarrollo Tecnológico.
Fecha: 2022-10-31